

SKRIPSI

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *CUSTOMER LOYALTY* PADA PELANGGAN STEAK HUT LOKASI DI SURABAYA

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar sarjana Manajemen Strata Satu

Oleh :

NAMA : VINCENT SANJAYA

NPM : 02011180009



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
SURABAYA**

2021



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
KAMPUS SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

IDENTITAS TIM PENGUJI

Judul : **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
CUSTOMER SATISFACTION DAN *CUSTOMER LOYALTY*
PADA PELANGGAN STEAK HUT LOKASI DI SURABAYA**

Nama Mahasiswa : Vincent Sanjaya

NPM : 02011180009

Jurusan : Manajemen

Peminatan : Kewirausahaan

TIM PEMBIMBING

Pembimbing 1 : Dr. Ronald S.T., M.M.

Pembimbing 2 : Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M.

TIM PENGUJI

Ketua Tim Penguji : Dr. Ronald S.T., M.M.

Sekretaris : Hananiel M. Gunawan, BA. MBA

Anggota : Dr. Yanuar Dananjaya, B.Sc, M.M.



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN

KAMPUS SURABAYA

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Saya mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan
Kampus Surabaya:

Nama Mahasiswa : Vincent Sanjaya

Nomor Pokok Mahasiswa : 02011180009

Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *CUSTOMER LOYALTY* PADA PELANGGAN STEAK HUT LOKASI DI SURABAYA”**

adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan sendiri, dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan dan buku – buku serta jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya
2. Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapat gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya
3. Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang telah dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini batal.

Surabaya, 25 Agustus 2021
Yang membuat pernyataan

(Vincent Sanjaya)



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
KAMPUS SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *CUSTOMER*
SATISFACTION DAN *CUSTOMER LOYALTY* PADA PELANGGAN STEAK HUT
LOKASI DI SURABAYA**

Oleh:

**Nama : Vincent Sanjaya
NPM : 02011180009
Jurusan : Manajemen**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam ujian komprehensif guna mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya

Surabaya, 25 Agustus 2021

Menyetujui:

Pembimbing Utama

Dr. Ronald S.T., M.M.

Co-Pembimbing Supervisor

Dr. Amelia S.E., RFP-I, M.M.

Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Amelia S.E., RFP-I, M.M.

Executive Director

Dr. Ronald S.T., M.M.



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
KAMPUS SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada (hari dan tanggal sidang) telah diselenggarakan ujian komprehensif untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai Gelar Sarjana Manajemen Strata Satu pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya atas nama:

Nama : Vincent Sanjaya
NPM : 02011180009
Jurusan : Manajemen

dalam mempertahankan Tugas Akhir yang berjudul **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *CUSTOMER LOYALTY* PADA PELANGGAN STEAK HUT LOKASI DI SURABAYA”** dihadapan tim penguji yang terdiri dari:

Dewan Penguji

Dr. Ronald S.T., M.M.

Status

sebagai Ketua Penguji,
Pembimbing

Tanda tangan

Hananiel M. Gunawan, BA. MBA sebagai Penguji Pertama

Dr. Yanuar Dananjaya, B.Sc, M.M. sebagai Penguji Kedua