

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH *PERCEIVED QUALITY, PERCEIVED EASE OF USE, DESIGN, APPLICATIONS, PRICE, CUSTOMER SUPPORT, CORPORATE IMAGE, SWITCHING BARRIERS,* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* PADA PENGGUNA *XIAOMI* DI SURABAYA

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

Oleh :

NAMA : MARIA CHRYSILLA AVISSA

NPM : 02011180030



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

2021



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN

Pernyataan dan Persetujuan Unggah Tugas Akhir

Saya/kami yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama - NPM : 1. Maria Chryzilla Avissa - 02011180030
2.
3.

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Lokasi Kampus : Surabaya

Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Judul :

ANALISIS PENGARUH PERCEIVED QUALITY, PERCEIVED EASE OF USE, DESIGN, APPLICATIONS, PRICE, CUSTOMER SUPPORT, CORPORATE IMAGE, SWITCHING BARRIERS, TERHADAP CUSTOMER LOYALTY MELALUI CUSTOMER SATISFACTION PADA PENGGUNA XIAOMI DI

SURABAYA
Menyatakan bahwa:

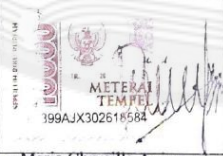
1. Tugas akhir tersebut adalah benar karya saya/kami dengan arahan dari dosen pembimbing dan bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi manapun;
2. Tugas akhir tersebut bukan merupakan plagiat dari hasil karya pihak lain, dan apabila saya/kami mengutip dari karya orang lain maka akan dicantumkan sebagai referensi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Saya/kami memberikan Hak Noneksklusif Tanpa Royalti kepada Universitas Pelita Harapan atas Tugas Akhir tersebut untuk diunggah ke dalam Repositori UPH.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran Hak Cipta dan Kekayaan Intelektual atau Peraturan Perundangan-undangan Republik Indonesia lainnya dan integritas akademik dalam karya saya/kami tersebut, maka saya/kami bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum dan sanksi akademis yang timbul serta membebaskan Universitas Pelita Harapan dari segala tuntutan hukum yang berlaku.

Dibuat di : Surabaya

Pada Tanggal : 25-Aug-2021

Yang menyatakan,

Tanda Tangan			
Nama	(Maria Chryzilla Avissa -) 02011180030	()	()



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING KARYA TUGAS AKHIR

ANALISIS PENGARUH *PERCEIVED QUALITY, PERCEIVED EASE OF USE, DESIGN, APPLICATIONS, PRICE, CUSTOMER SUPPORT, CORPORATE IMAGE, SWITCHING BARRIERS*, TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *CUSTOMERSATISFACTION* PADA PENGGUNA *XIAOMI* DI SURABAYA

Oleh :

Nama : Maria Chryzilla Avissa
NPM : 02011180030
Program Studi : Manajemen
Peminatan : Bisnis International

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Tugas Akhir guna mendapatkan gelar Sarjana Manajemen Strata Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan Surabaya.

Surabaya, 21 Agustus 2021

Menyetujui,

Pembimbing Utama

(Dr. Ronald, S.T., M.M, CSMA,
CDM, PMA)

Ketua Program Studi Manajemen

(Dr. Amelia, S.E., M.M, RFP-I, CSMA, CDM)

Co- Pembimbing Supervisor

(Dr. Amelia, S.E., M.M, RFP-I,
CSMA, CDM)

Dean

(Dr. Ronald, S.T., M.M, CSMA, CDM, PMA)



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada 27 September 2021 telah diselenggarakan Sidang Tugas Akhir untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai Gelar Sarjana Manajemen Strata Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya atas nama :

Nama : **Maria Chrysilla Avissa**
NPM : **02011180030**
Jurusan : **Manajemen**

Termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul “ANALISIS PENGARUH *PERCEIVED QUALITY, PERCEIVED EASE OF USE, DESIGN, APPLICATIONS, PRICE, CUSTOMER SUPPORT, CORPORATE IMAGE, SWITCHING BARRIERS, TERHADAP CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* PADA PENGGUNA *XIAOMI* DI SURABAYA” oleh tim penguji yang terdiri dari :

Nama Penguji	Jabatan dalam Tim Penguji Tanda Tangan
Dr. Ronald S.T., M.M., CSMA, CDM, PMA	sebagai Ketua /Pembimbing 
Dr. Yanuar Dananjaya, B.Sc, M.M	sebagai Penguji Pertama/Anggota 
Priskilla E.E. Napitupulu, S.Sos, M.M., CSMA, CHCSA	sebagai Penguji Kedua/Anggota

Surabaya – 27 September 2021