

TUGAS AKHIR

ANALISIS PENGARUH *FOOD QUALITY, PRICE, LOCATION AND ENVIRONMENT, SERVICE QUALITY, CUSTOMER SATISFACTION* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PADA PELANGGAN SUSHI TEI PAKUWON MALL DI SURABAYA

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana
Manajemen-Strata Satu.

Oleh:

NAMA : STEVEN ALEXANDERS
NPM 02011180019



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
KAMPUS SURABAYA
2021**



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

IDENTITAS TIM PENGUJI

Judul : ANALISIS PENGARUH *FOOD QUALITY, PRICE, LOCATION AND ENVIRONMENT, SERVICE QUALITY, CUSTOMER SATISFACTION* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PADA PELANGGAN SUSHI TEI PAKUWON MALL DI SURABAYA

Nama Mahasiswa : Steven Alexanders

NPM : 02011180019

Jurusan : Manajemen

Peminatan : Entrepreneur

TIM PEMBIMBING

Pembimbing 1 : Dr. Ronald, S.T., M.M., CSMA, CDM, PMA

Pembimbing 2 : Dr. William Santoso, S.E, M.Ak, CDM

TIM PENGUJI

Ketua Tim Penguji : Dr. Ronald, S.T., M.M., CSMA, CDM, PMA

Sekretaris : Hananiel M. Gunawan, BA, MBA

Anggota : Dr. Yolanda Soediby, ST., MM.



**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 : Steven Alexanders
Nomor Pokok Mahasiswa : 02011180019
Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul* **ANALISIS PENGARUH *FOOD QUALITY, PRICE, LOCATION AND ENVIRONMENT, SERVICE QUALITY, CUSTOMER SATISFACTION* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PADA PELANGGAN SUSHI TEI PAKUWON MALL 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, 27 Agustus 2021
Yang membuat pernyataan



(Steven Alexanders)



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

ANALISIS PENGARUH *FOOD QUALITY, PRICE, LOCATION AND ENVIRONMENT, SERVICE QUALITY, CUSTOMER SATISFACTION* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PADA PELANGGAN SUSHI TEI PAKUWON MALL DI SURABAYA

Oleh:
Nama : Steven Alexanders
NPM : 02011180019
Program Studi : Manajemen
Peminatan : Kewirausahaan

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, 13 Oktober 2021

Menyetujui:

Pembimbing Utama

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

Co-Pembimbing/Supervisor

(Dr. William Santoso, S.E, M.Ak, CDM)

Ketua Program Studi Manajemen

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

Dean

**Universitas Pelita Harapan
Kampus Surabaya**

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





**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
KAMPUS SURABAYA
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR**

LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada Selasa, 28 September 2021 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 : Steven Alexanders
NPM : 02011180019
Jurusan : Manajemen

Dalam mempertahankan Tugas Akhir yang berjudul “ **ANALISIS PENGARUH *FOOD QUALITY, PRICE, LOCATION AND ENVIRONMENT, SERVICE QUALITY, CUSTOMER SATISFACTION* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PADA PELANGGAN SUSHI TEI PAKUWON MALL DI SURABAYA** ” dihadapan tim penguji yang terdiri dari:

Dewan Penguji	Status	Tanda tangan
Dr. Ronald, S.T., M.M., CSMA, CDM, PMA	Sebagai Ketua Penguji, Pembimbing	
Hananiel M. Gunawan, BA, MBA	Sebagai Penguji Pertama	
Dr. Yolanda Soediby, ST., MM.	Sebagai Penguji Kedua	