

TUGAS AKHIR

**ANALISIS *CONSUMER'S BUYING BEHAVIOR* PADA
TOKO TRADISIONAL MELALUI SERVQUAL,
KEPERCAYAAN DAN *EMOTIONAL BRANDING*
(STUDI KASUS PADA TOKO TULUS HARAPAN SURABAYA)**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi Strata 1

Oleh:

NAMA : STEPHANIE ANGELINA WIJAYA ANG

NPM : 01120080001



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
2011**



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

Saya mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya,

Nama Mahasiswa : Stephanie Angelina Wijaya Ang

Nomor Pokok Mahasiswa : 01120080001

Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul **“Analisis Consumer’s Buying Behavior Pada Toko Tradisional Melalui SERVQUAL, Kepercayaan dan Emotional Branding (Studi Kasus Pada Toko Tulus Harapan 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 mendapatkan 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, 6 Desember 2011

Yang membuat pernyataan,



(Stephanie Angelina Wijaya Ang)



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI**

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

**“ANALISIS *CONSUMER’S BUYING BEHAVIOR* PADA TOKO TRADISIONAL
MELALUI SERVQUAL, KEPERCAYAAN DAN *EMOTIONAL BRANDING*
(STUDI KASUS PADA TOKO TULUS HARAPAN SURABAYA)”**

Oleh:

Nama : Stephanie Angelina Wijaya Ang
NPM : 01120080001
Jurusan : Manajemen

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

Surabaya, 8 Desember 2011

Menyetujui:

Pembimbing Utama

Ronald, S.T., M.M

Co-Pembimbing/Supervisor

Liza A.M. Nelloh, S.E., MM

Ketua Jurusan Manajemen

Ronald, S.T., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi

Prof. Louis Divinagracia, M.Sc., DBA



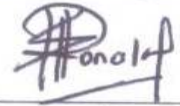

UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS
AKHIR

LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada Senin, 9 Januari 2012 telah diselenggarakan ujian komprehensif untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai Gelar Sarjana Strata Satu Ekonomi Fakultas Jurusan Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya atas nama :

Nama : Stephanie Angelina Wijaya Ang
NPM : 01120080001
Jurusan : Manajemen

Termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul "**ANALISIS CONSUMER'S BUYING BEHAVIOR PADA TOKO TRADISIONAL MELALUI SERVQUAL, KEPERCAYAAN DAN EMOTIONAL BRANDING (STUDI KASUS PADA TOKO TULUS HARAPAN SURABAYA)**" oleh tim penguji yang terdiri dari :

Dewan Penguji :	Status	Tanda tangan
Ronald, S.T, M.M	, sebagai Ketua, pembimbing	
Oliandes Sondakh, S.E, M.M	, sebagai Anggota	
Heru Wijayanto, M.M, MBA, MMT	, sebagai Anggota	