

ANALISIS PENGARUH DIMENSI *CUSTOMER DELIGHT* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PADA TOKO PERHIASAN SAMARIA DI PALEMBANG

SKRIPSI

**Diajukan untuk melengkapi persyaratan
dalam memperoleh gelar sarjana S1**



Oleh:

RUTH SHENNY WIJAYA

NIM : 13.2.207

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN AKUNTANSI
UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS
PALEMBANG
2018**

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH DIMENSI CUSTOMER DELIGHT TERHADAP
CUSTOMER LOYALTY PADA TOKO PERHIASAN SAMARIA DI
PALEMBANG**

Disusun Oleh:

RUTH SHENNY WJAYA

NIM : 13.2.207

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



Maria Josephine Tyra, S.E., M.M.

Tanggal, 09 Februari 2018

SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH DIMENSI CUSTOMER DELIGHT TERHADAP
CUSTOMER LOYALTY PADA TOKO PERHIASAN SAMARIA
DI PALEMBANG

Dipersiapkan dan disusun oleh:

RUTH SHENNY WJAYA


NIM : 13.2.207

Telah dipertahankan di depan tim penguji

Pada tanggal 09 Februari 2018

Dan dinyatakan memenuhi syarat.

Susunan Tim Penguji

Nama Lengkap	Tanda Tangan
Ketua : Maria Josephine Tyra, S.E., M.M. 
Anggota : Dr. Candra Astra Terenggana, S.E., M.M.
Anggota : Drs. Andreas Sarjono, M.M.

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Bisnis dan Akuntansi
Universitas Katolik Misi Charitas


Dr. Candra Astra Terenggana, S.E., M.M.

NIP.007.1999.2

MOTTO DAN PERSEMBAHAN:

Tidak akan berhenti sampai hari ini, Ya kini hari esok akan lebih baik.

Skripsi ini ku persembahkan kepada:

- ♥ Tuhan Yang Maha Esa
- ♥ Orang tuaku tercinta
- ♥ Ceedan Koko
- ♥ Pacarku tersayang
- ♥ Sahabat-sahabatku
- ♥ Almamaterku

**PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **ANALISIS PENGARUH DIMENSI *CUSTOMER DELIGHT* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PADA TOKO PERIHASAN SAMARIA DI PALEMBANG** adalah hasil karya saya.

Skripsi ini adalah karya ilmiah yang bebas dari unsur plagiat. Apabila dikemudian hari terbukti ada unsur plagiat dalam karya ilmiah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh Universitas Katolik Musi Charitas.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 09 Februari 2018

Pemberi pernyataan,



Ruth Shenny Wijaya

PERNYATAAN

PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **ANALISIS PENGARUH DIMENSI CUSTOMER DELIGHT TERHADAP CUSTOMER LOYALTY PADA TOKO PERHIASAN SAMARIA DI PALEMBANG** adalah hasil karya saya.

Skripsi ini adalah karya ilmiah yang bebas dari unsur plagiat. Apabila dikemudian hari terbukti ada unsur plagiat dalam karya ilmiah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas Katolik Musi Charitas

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan tanpa paksaan pihak manapun.

Palembang, 09 Februari 2018

Pemberi pernyataan,



Ruth Shenny Wijaya