

PENGARUH FITUR LAYANAN DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN  
LOYALITAS PELANGGAN  
(Studi Kasus *Go-Pay* di Yohsinoya Plaza Festival)

SKRIPSI

OLEH :

RUT DAMAI HUTAPEA  
21150000052



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN  
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

PROGRAM STUDI STRATA-1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
JAKARTA

2019

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

**PENGARUH FITUR LAYANAN DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN  
LOYALITAS PELANGGAN  
(Studi Kasus *Go-Pay* di *Yohsinoya Plaza Festival*)**

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar ke sarjana di lingkungan STEI dan Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian dari sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikat ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 11 September 2019



**RUT DAMAI HUTAPEA**

NPM 2115000052

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH FITUR LAYANAN DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN  
LOYALITAS PELANGGAN  
(Studi Kasus *Go-Pay* di *Yohsinoya Plaza Festival*)**

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Dr. Diah PranitaSari, SP, MM. dan diketahui oleh kepala Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 11 September 2019

Pembimbing,



Dr. Diah PranitaSari, SP., MM.

Kepala Program Studi S-1 Manajemen,



Drs. Sumitro, MSc

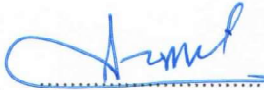


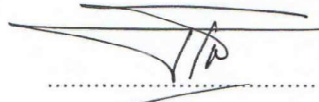
## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH FITUR LAYANAN DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN  
LOYALITAS PELANGGAN  
(Studi Kasus *Go-Pay* di *Yohsinoya Plaza Festival*)**

telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), pada tanggal 11 September 2019 dengan nilai : **B**

**Panitia Ujian Skripsi**

1.  ..... ; Drs. Sumitro, MSc  
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2.  ..... ; Dr. Diah Pranita Sari, SP., MM  
(Pembimbing)
3.  ..... ; Dr. Dian Surya Sampurna, SE, MM  
(Anggota Penguji I)
4.  ..... ; Asep Saefurahman, SE, M.E  
(Anggota Penguji II)