UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA

SKRIPSI

PENGARUH SERVICE RECOVERY, PRICE DISCOUNT, DAN *LOYALTY PROGRAM* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN CHOKI-CHOKI DI SIDOARJO

Satria Bima Pamungkas
151500230

Dosen Pembimbing
Dr. Fachrudy Asj'ari, S.Psi., MM
Siti Samsiyah, SE.,MM

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
2019

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji:

Tanggal : 01 Juli 2019

Dosen Pembimbing,

Dr. Fachrudy Asj'ari, S.Psi., M.M
NIP/NPP : 1202612/ DY

PENGARUH SERVICE RECOVERY, PRICE DISCOUNT, DAN LOYALTY PROGRAM TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN CHOKI-CHOKI DI SIDOARJO

Diajukan untuk memenuuhi sebagian persyaratan

memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM)

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas PGRI ADI BUANA SURABAYA

SATTRIA BIMA PAMUNGKAS

NIM : 151500230

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

2019

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh *Service Recovery*, *Price Discount*, dan *Loyalty Program* terhadap Kepuasan Konsumen Choki-choki Di Sidoarjo

Identitas Mahasiswa

a. Nama : Satria Bima Pamungkas
b. NIM : 151500230
c. Program Studi : Manajemen
d. Fakultas : Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
e. Alamat e-mail : Bimapamungkas78@gmail.com

Mengetahui,
Ketua Program Studi,

Tony Susilo Wibowo, SE, M.Pd, MSM
NPP/NIP : 0709494/DY

Surabaya, 9 Agustus 2019
Dosen Pembimbing

Dr. Fachrudy Asjari, M.M,S.Psi
NPP/NIP : 1202612/DY

Menyetujui,
Dekan,

Dra. Siti Istikhoroh, M.Si
NIP. 196710019.199203.2001

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya :

Pada Hari : Jumat
Tanggal : 26 Juli 2019
Tahun : 2019

Penguji I	Penguji II
Tony Susilo Wibowo SE.,MPD,MSM	**Aristha Purwantari S,SE,MA**
NIP/NPP : 0709494/DY	NIP/NPP : 1507729/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Satria Bima Pamungkas

NIM : 151500230

Program Studi : Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul: "Pengaruh *Service Recovery, Price Discount*, dan *Loyalty Program* terhadap Kepuasan Konsumen Choki-choki di Sidoarjo" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi Universitas PGRI AdiBuana Surabaya Tahun Akademik 2018-2019 bersifat original.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsure plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

METERAI TEMPEL TGL. 20 065FDAFF887478763 6000 ENAM RIBU RUPIAH

Surabaya, 22-07-2019

Mahasiswa

Satria Bima Pamungkas

NIM: 151500230

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahi Robbil'alamiin, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiratAllah SWT dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul:**" Pengaruh *Service Recovery, Price Discount* dan *Loyalty Program* terhadap Kepuasan Konsumen choki-choki Di Sidoarjo ".**

Selama proses penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis banyak mendapat motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Drs. H. Djoko Adi Walujo, S.T., MM., DBA selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
2. Dra. Siti Istikhoroh, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Dr. Facrudy Asj'ari, S.Psi.,MM dan Bu Siti Samsiyah, SE.,MM selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu dosen pengajar Program Studi S1 Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang telah banyak memberikan bekal ilmu pengetahuan.
6. Bapak Anton Hartanto Selaku Manajer Pemasaran PT Mayora Indah Tbk beserta rekan – rekan kerja saya (Divisi Canwacok) diperusahaan tersebut yang senantiasa membantu dalam memperoleh data perusahaan.
7. Kedua orang tua terkasih saya yang tanpa henti – hentinya mendoakan dan menjadi motivasi saya untuk

menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan waktu yang ditentukan.

8. Sahabat – Sahabat saya dari Sahabat SD ,Sahabat SMP , Sahabat SMA , Sahabat Kampung dan Sahabat dari berbagai Organisasi dan Komunitas yang senantiasa setia menemani ngopi disaat saya jenuh dengan skripsi ini .
9. Kemudian tak lupa seluruh teman – teman seperjuangan *Manajemen ahh 2015* atas kekompakan dan rasa kekeluargaan yang sudah dijalin selama perkuliahan ini sehingga terciptalah keinginan untuk berwisuda bersama.
10. Terakhir ditujukan untuk seseorang yang hadir di Bab 3 Skripsi ini Novi Putri Anggraeni yang sudah menemani dan menyemangati peneliti untuk melanjutkan Bab–bab indah antara kita.

Dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sangat penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 18 Juli 2019 .

Penulis,

Satria Bima Pamungkas