

No: 04022198/MAN/2007

**ANALISA PROGRAM PAKUWON PRIVILEGE DALAM
MEMBENTUK LOYALITAS PENGUNJUNG DI PLASA
TUNJUNGAN, SUPERMALL PAKUWON INDAH DAN
PAKUWON TRADE CENTER**

RANCANGAN USAHA

Diajukan untuk memenuhi persyaratan penyelesaian program S – 1
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Kristen Petra

Oleh:

Patrick Ferryawan Halim NRP : 31402194

PROGRAM STUDI MANAJEMEN



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN PETRA
SURABAYA**

2007

LEMBAR PENGESAHAN

Rancangan Usaha

ANALISA PROGRAM *PAKUWON PRIVILEGE* DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PENGUNJUNG DI PLASA TUNJUNGAN, *SUPERMALL* *PAKUWON INDAH* DAN *PAKUWON TRADE CENTER*

Oleh :

Patrick Ferryawan

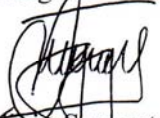
NRP : 31402194

Diterima oleh :

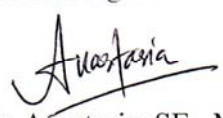
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Kristen Petra

Surabaya, 2 Februari 2007

Pembimbing 1:


Drs. Widjoro Suprpto M.Sc
NIP: 90-001

Pembimbing 2 :

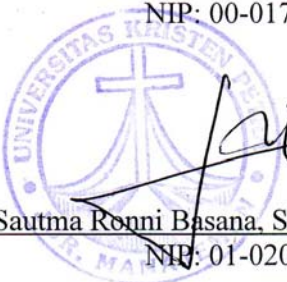

Njo Anastasia, SE., MT.
NIP: 00-017

Ketua Tim Penguji :


Njo Anastasia, SE., MT.
NIP: 00-017

Ketua Program Studi :


Sautma Ronni Basana, SE, ME., RFC
NIP: 01-020



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan karunia yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Analisa Program *Pakuwon Privilege* dalam Membentuk Loyalitas Pengunjung di Plasa Tunjungan, *Supermall* Pakuwon Indah dan *Pakuwon Trade Center*”. Penyusunan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra Surabaya.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah memberi kekuatan, hidup yang baru, kesehatan dan hikmat akal budi kepada penulis, sehingga tugas akhir ini dapat selesai dengan baik.
2. Papa, Mama dan seluruh keluarga yang telah memberikan bantuan lewat doa-doanya dan atas dukungan yang telah diberikan baik berupa material dan moril.
3. Bapak Drs. Widjojo Suprpto, M.Sc. Selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu dan pikirannya serta mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Njo Anastasia, SE., MT. Selaku dosen pembimbing kedua yang telah dengan sabar menyediakan waktu, tenaga dan pikirannya untuk membantu penulis dalam menyusun dan menyempurnakan skripsi ini.
5. Bapak Rachmat Sugianto, SE., M.A selaku dosen pengajar dan koordinator Program Sertifikasi *Mall Management* yang telah membagikan pengetahuan dan pengalamannya kepada penulis.
6. Ibu Dra. Yacintha Yoranouw selaku dosen pengajar dan koordinator Program Sertifikasi *Mall Management* yang telah membagikan pengetahuan dan pengalamannya kepada penulis.

7. Bapak Drs. Devie, Ak., RFC selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan dosen pengajar dalam Program Sertifikasi *Mall Management* yang telah membagikan pengetahuan dan pengalamannya kepada penulis.
8. Bapak Sautma Ronni B., SE., ME., RFC selaku Kepala Program Studi Manajemen yang telah memberikan bantuan dan dukungan bagi penulis.
9. Bapak Sim Tang Chuan selaku *general manager* Plasa Tunjungan atas bantuan dan pengetahuan yang telah dibagikan untuk penyusunan skripsi ini.
10. Bapak Sutandi selaku *general manager* PTC dan SPI atas waktu yang diluangkan dan pengetahuan yang telah dibagikan dalam penyusunan skripsi ini.
11. Teman-teman Jurusan Pariwisata UK. Petra dan seluruh peserta Sertifikasi *Mall Management* yang telah meluangkan waktunya untuk membantu perolehan data dalam proses penyusunan skripsi.
12. Teman-teman HSM yang telah memberikan dukungan mental dan doa dalam pembuatan skripsi ini.
13. Teman-teman di Cx Autoworks yang telah memberikan dukungan semangat dan penghiburan selama penyusunan skripsi.
14. Teman-teman UKP yang telah membantu memberikan informasi dan masukan untuk terwujudnya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini jauh dari sempurana oleh karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman itu semua krtitik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini akan penulis terima dengan lapang dada dan kerendahan hati.

Akhir kata penulis berharap Tuhan Yang Maha Kuasa berkenan membalas segala kebaikan saudara-saudara semua. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi rekan-rekan semua.

Surabaya, 28 September 2006

Penulis.

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai mahasiswa Universitas Kristen Petra yang bertanda tangan dibawah ini,
saya:

Nama : Patrick Ferryawan Halim

NRP : 31402194

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Petra Hak Bebas Royalti Non- Eksklusif (*non – exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul “Analisa Program Pakuwon Privilege dalam Membentuk Loyalitas Pengunjung di Plasa Tunjungan, *Supermall* Pakuwon Indah dan *Pakuwon Trade Center* “ beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non- Eksklusif ini Universitas Kristen Petra berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/ mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Kristen Petra segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta atas karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini, yang kami buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Surabaya

Pada Tanggal : 14 September 2006

Yang menyatakan,



(Patrick Ferryawan)