

NO: 31012928/MAN/2025

PENGARUH *SOCIAL MEDIA MARKETING*, *MALL IMAGE*, *PERCEIVED BEHAVIOURAL CONTROL* DAN *PERCEIVED VALUE* TERHADAP *CUSTOMER VISITS* BAZAAR DI MAL KOTA SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan penyelesaian program S-1
Program *Business Management* Program Studi Manajemen
School of Business and Management
Universitas Kristen Petra

Oleh:

Marcellino Darren Divanata

D11200197

**PROGRAM *BUSINESS MANAGEMENT*
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**



**SCHOOL OF BUSINESS AND MANAGEMENT
UNIVERSITAS KRISTEN PETRA
SURABAYA
2025**

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGARUH SOCIAL MEDIA MARKETING, MALL IMAGE, PERCEIVED
BEHAVIOURAL CONTROL DAN PERCEIVED VALUE TERHADAP CUSTOMER
VISITS BAZAAR DI MAL KOTA SURABAYA**

Oleh:
Marcellino Darren Divanata
NRP: D11200197

Diterima oleh:

Program *Business Management* Program Studi Manajemen
School of Business and Management
Universitas Kristen Petra

Surabaya, 14 Juli 2025

Pembimbing



Dr. Dhyah Harjanti, S.E. M.Si.
NIP: 09-021

Ketua Tim Penguji



Maria Praptiningsih, S.E., M.Sc.FE.
NIP: 04-041



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

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

Nama : Marcellino Darren Divanata

NRP : D11200197

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 "PENGARUH *SOCIAL MEDIA MARKETING, MALL IMAGE, PERCEIVED BEHAVIOURAL CONTROL* DAN *PERCEIVED VALUE* TERHADAP *CUSTOMER VISITS* BAZAAR DI MAL KOTA SURABAYA". Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Kristen Petra berhak menyimpan, mengalih-mediakan/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan saya sebagai perancangannya.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Kristen Petra, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini. Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 15 Juni 2025
Yang menyatakan,



Marcellino Darren Divanata

LEMBAR *DISCLAIMER* PENGGUNAAN *ARTIFICIAL INTELLIGENCE*

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Marcellino Darren Divanata

NRP : D11200197

Judul karya : *PENGARUH SOCIAL MEDIA MARKETING, MALL IMAGE, PERCEIVED BEHAVIOURAL CONTROL DAN PERCEIVED VALUE TERHADAP CUSTOMER VISITS BAZAAR DI MAL KOTA SURABAYA*

Dalam penelitian ini, saya menggunakan AI ChatGPT untuk memparafrase/menyederhanakan beberapa kalimat di abstrak dan kuesioner.

Surabaya, 19 Juni 2025
Yang menyatakan,



Marcellino Darren Divanata

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang selalu setia dan penuh kasih menyertai, memberkati, membimbing, dan memberikan kekuatan bagi peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul "PENGARUH *SOCIAL MEDIA MARKETING*, *MALL IMAGE*, *PERCEIVED BEHAVIOURAL CONTROL* DAN *PERCEIVED VALUE* TERHADAP *CUSTOMER VISITS* BAZAAR DI MAL KOTA SURABAYA" dengan baik. Adapun tujuan dari penulisan tugas akhir ini untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk meraih gelar Sarjana Strata-1 di Program Business Management, School of Business and Management, Universitas Kristen Petra. Penyusunan tugas akhir ini tidak akan berhasil dengan baik tanpa bantuan, arahan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Orang tua dan keluarga peneliti yang telah memberikan dukungan, semangat, dan doa sehingga peneliti terdorong dan semangat dalam penyelesaian tugas akhir ini.
2. Dr. Dhyah Harjanti, S.E. M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu dan pengarahan selama penyelesaian tugas akhir ini.
3. Maria Praptiningsih, S.E., M.Sc.FE. selaku ketua penguji yang memberikan saran dan masukan kepada peneliti untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
4. Dr. Wilma Laura Sahetapy, S.S., S.H., M.Hum. selaku dosen penguji yang memberikan saran dan masukan kepada peneliti untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
5. Semua teman seperjuangan yang memberikan waktu, bantuan, dan motivasi sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Semua dosen, staf Program Studi Manajemen dan staf School of Business Management Universitas Kristen Petra atas bantuannya selama ini dan dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Serta seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah terlibat baik secara langsung atau tidak langsung dalam pembuatan dan penyelesaian skripsi ini.

Dalam pembuatan Proposal Tugas Akhir ini walaupun telah berusaha semaksimal mungkin, tentunya masih banyak kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki, oleh karena itu diharapkan saran dan kritik untuk membangun perancangan ini dan dapat bermanfaat untuk berbagai pihak. Akhir kata, penulis memohon maaf apabila terdapat kekurangan dalam penelitian ini.

Surabaya, 19 Juni 2025
Peneliti,



Marcellino Darren Divanata