

**PENGARUH RELATIONSHIP MARKETING TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN FINNA GOLF & COUNTRY
CLUB RESORT DI PANDAAN, JAWA TIMUR**

SKRIPSI

**Diajukan pada Ujian Sarjana S - 1 Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra**

OLEH :

**FRANSISCA NOVITA R. NRP. 31497026
FELLY HARTANTO NRP. 31497229**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN



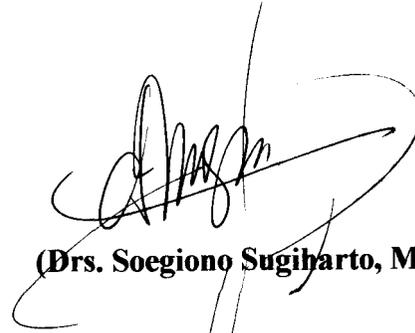
**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN PETRA
SURABAYA
2001**

Diterima oleh : Jurusan Manajemen

Fakultas Ekonomi

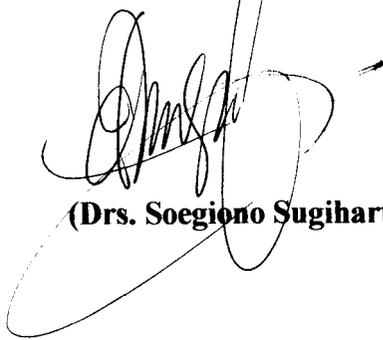
Universitas Kristen Petra

Ketua Tim Penguji



(Drs. Soegiono Sugiharto, MM)

Pembimbing

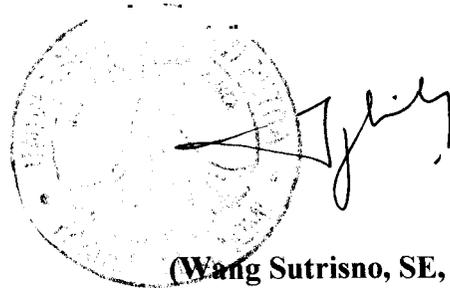


(Drs. Soegiono Sugiharto, MM)

Disahkan oleh :

Ketua Jurusan Manajemen :

Surabaya,



(Wang Sutrisno, SE, MBA)

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

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Fransisca N. | Felly H. , Mahasiswa Universitas Kristen Petra
NRP : 31497026 | 31497229

demi mengembangkan Ilmu Pengetahuan, menyetujui bahwa karya ilmiah saya yang berjudul Pengaruh Relationship Marketing thdp Loyalitas Pelanggan Finna Golf & Country Club, Pandaan, Jatim beserta perangkat yang diperlukan (bila ada) untuk disimpan, dipublikasikan dan atau diperbanyak dalam bentuk apapun oleh Universitas Kristen Petra bagi keperluan akademis.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di . Surabaya
Pada tanggal . 26 Juli 2001

Yang menyatakan


(..... Fransisca N)
- 31497026 -

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa untuk terselesaikannya tugas akhir yang merupakan syarat kelulusan dan perolehan gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra Surabaya.

Pada kesempatan ini penulis juga ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan, doa maupun dukungan antara lain:

1. Wang Sutrisno, S.E., MBA selaku Kepala Jurusan Manajemen Universitas Kristen Petra.
2. Dra. Nanik Linawati, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra.
3. Drs. Sugiono Sugiharto, M.M selaku pembimbing pertama yang telah mengarahkan dan memberikan banyak bimbingan untuk penyelesaian skripsi ini.
4. Drs. Hatane Samuel, M.S selaku pembimbing kedua yang juga telah banyak membantu dalam memberikan bimbingan serta pengarahan kepada penulis hingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Mr. Richard T. Wilson selaku *General Manager* Finna Golf yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh data yang **diperlukan dalam** penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Retno Sari Palupi selaku *Marketing Manager* Finna Golf, Ibu Jamie Zakharia selaku *Associate Membership Manager* Finna Golf dan Bapak Muhammad Aziz selaku *Personnel & General Affair Manager* Finna Golf yang telah banyak membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini.

7. Papa, mama, kakak dan adik atas dukungan dan doanya.
8. Andri, Novia, Alice, Budi dan lain-lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis sadar bahwa masih banyak terdapat kekurangan pada hasil penulisan ini, oleh karena itu **kritik**, saran yang membangun serta masukan yang diberikan akan sangat berguna bagi **penulis**.

Sebagai akhir kata penulis berharap hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang terkait.

Surabaya, Juli 2001

Penulis