

SKRIPSI

**PENGARUH *UTILITARIAN VALUE, RELIABILITY,*
RESPONSIVENESS, TANGIBLES, ASSURANCE, EMPATHY,
DAN *HEDONIC VALUE* TERHADAP *SHOPPERS*
SATISFACTION DALAM MEMBENTUK *BEHAVIORAL*
INTENTION PENGUNJUNG PAKUWON MALL SURABAYA**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Oleh :

NAMA : BRYAN ANDERSON DHARMAWAN

NPM : 02011210008



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
SURABAYA
2025**