

SKRIPSI

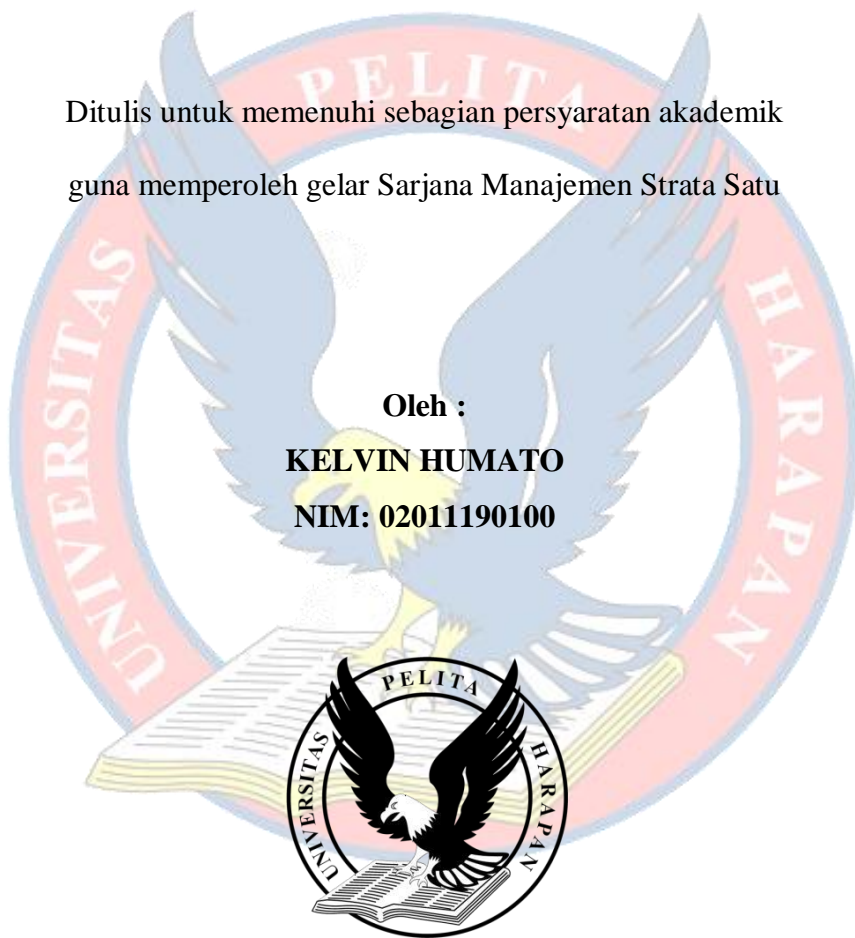
**PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *SOCIAL ENJOYMENT*, *CLEANNES*,
AESTHETICS DAN *COST* TERHADAP *LOYALTY* MELALUI
SATISFACTION PADA PELANGGAN KOPI JANJI JIWA
DI MANYAR SURABAYA**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik
guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu

Oleh :

KELVIN HUMATO

NIM: 02011190100



**PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
SURABAYA
2023**



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN

Pernyataan dan Persetujuan Unggah Tugas Akhir

Saya/kami yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama - NPM : Kelvin Humato - 02011190100

Fakultas : Manajemen

Program Studi : Sarjana

Lokasi Kampus : Surabaya

Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Judul :

PENGARUH SERVICE QUALITY, SOCIAL ENJOYMENT, CLEANNESS, AESTHETICS DAN COST TERHADAP LOYALTY MELALUI SATISFACTION PADA PELANGGAN KOPI JANJI JIWA DI MANYAR SURABAYA

Menyatakan bahwa:

1. Tugas akhir tersebut adalah benar karya saya/kami dengan arahan dari dosen pembimbing dan bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi manapun;
2. Tugas akhir tersebut bukan merupakan plagiat dari hasil karya pihak lain, dan apabila saya/kami mengutip dari karya orang lain maka akan dicantumkan sebagai referensi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Saya/kami memberikan Hak Noneksklusif Tanpa Royalti kepada Universitas Pelita Harapan atas Tugas Akhir tersebut untuk diunggah ke dalam Repositori UPH.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran Hak Cipta dan Kekayaan Intelektual atau Peraturan Perundangan-undangan Republik Indonesia lainnya dan integritas akademik dalam karya saya/kami tersebut, maka saya/kami bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum dan sanksi akademis yang timbul serta membebaskan Universitas Pelita Harapan dari segala tuntutan hukum yang berlaku.

Dibuat di : Surabaya

Pada Tanggal : 09-05-2023

Yang menyatakan,

Tanda Tangan			
Nama	(Kelvin Humato)	()	()



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN KAMPUS SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

**PENGARUH SERVICE QUALITY, SOCIAL ENJOYMENT,
CLEANNESS, AESTHETICS DAN COST TERHADAP
LOYALTY MELALUI SATISFACTION PADA PELANGGAN
KOPI JANJI JIWA DI MANYAR SURABAYA**

Oleh:

Nama : Kelvin Humato.
NPM : 02011190100
Program Studi : Manajemen
Peminatan : Kewirausahaan

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Seminar Proposal guna mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya

Surabaya, 1 Mei 2023

Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Co-Pembimbing/Supervisor,

(Dr. Ronald, S.T., M.M., CSMA, CDM, PMA)

(Dr. Amelia S.E., RFP-I, M.M., CSMA, CDM)

Ketua Program Studi Manajemen,

Dean

**Universitas Pelita Harapan
Kampus Surabaya**

(Dr. Amelia S.E., RFP-I, M.M., CSMA, CDM)

(Dr. Ronald, S.T., M.M., CSMA, CDM, PMA)






UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada Kamis, 1 Mei 2023 telah diselenggarakan Sidang Tugas Akhir untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai gelar Sarjana Manajemen Strata Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan, atas nama:

Nama : Kelvin Humato
NPM : 02011190100
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul **“PENGARUH SERVICE QUALITY, SOCIAL ENJOYMENT, CLEANNESS, AESTHETICS DAN COST TERHADAP LOYALITY MELALUI SATISFACTION PADA PELANGGAN KOPI JANJI JIWA DI MANYAR SURABAYA”** oleh tim penguji yang terdiri dari:

Nama Penguji	Jabatan dalam Tim Penguji	Tanda Tangan
1. Dr. Ronald, S.T., M.M.	, sebagai Ketua:	
2. Dr. Yanuar Dananjaya B.Sc, M.M.	, sebagai Anggota:	
3. Priscilla E.E Napitupulu, S.Sos, M.M.	, sebagai Anggota:	

Surabaya, 1 Mei 2023