

SKRIPSI

PENGARUH *FOOD QUALITY, PRICE, SERVICE QUALITY, WAITING TIME* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* PELANGGAN PENTOL KEPO DI ROYAL PLAZA SURABAYA

Ditulis untuk memenuhi Sebagian persyaratan akademik
guna memperoleh gelar Sarjana



Oleh :

NAMA : NADILLA RAHMA PUTRI

NPM : 02014210010

PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PELITA HARAPAN

KAMPUS SURABAYA

2025

	UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL FORMULIR PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR <i>FORM FOR STATEMENT OF AUTHENTICITY AND</i> <i>APPROVAL TO UPLOAD FINAL PROJECT</i>	No. Dok : FOR02/PRO19/STA35/SPMI-UPH Revisi : 01 Tanggal : 13 Mei 2024 Halaman : 1 dari 2
---	---	--

Saya/kami yang bertanda tangan dibawah ini:

I/we, the undersigned:

Nama Lengkap (NPM)	:	1. NADILLA RAHMA PUTRI (02014210010)
Full Name (Student ID)	:	2.
	:	3.
Fakultas	:	
Faculty	:	
Program Studi	:	
Study Program	:	
Kampus	:	☐ Jakarta (Untuk lokasi kampus di Lippo Village dan Jakarta) (Lippo Village Karawaci and Jakarta Areas) ☐ Medan ☒ Surabaya
Jenis Tugas Akhir	:	☒ Skripsi Thesis (Undergraduate/S1) ☐ Thesis Thesis (Graduate/S2) ☐ Magang Internship ☐ Disertasi Dissertation ☐ Makalah (Term Paper) Term Paper ☐ Karya Tulis Ilmiah Scientific Papers ☐ Proyek Akhir Final Project
Judul Tugas Akhir	:	PENGARUH FOOD QUALITY, PRICE, SERVICE QUALITY, WAITING TIME TERHADAP CUSTOMER LOYALTY MELALUI CUSTOMER SATISFACTION TERHADAP KONSUMEN " PENTOL KEPO" DI ROYAL PLAZA SURABAYA
Title of Final Assignment	:	

Menyatakan bahwa:

Hereby declare that

- 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;
This Final Assignment is my/our own work with the guidance of my/our final assignment supervisor and not a duplication of any other published paper or paper that has been used to get an academic degree from any universities.
- Tugas akhir tersebut tidak melanggar integritas akademik, yaitu fabrikasi, falsifikasi, plagiasi, kepengarangan tidak sah, konflik kepentingan, dan pengajuan penerbitan jamak, sebagaimana tercantum pada Peraturan Menteri Pendidikan Kebudayaan Riset dan Teknologi Nomor 39 Tahun 2021 Tentang Integritas Akademik dalam Menghasilkan Karya Ilmiah (Bab III, pasal 9).

	UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL FORMULIR PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR FORM FOR STATEMENT OF AUTHENTICITY AND APPROVAL TO UPLOAD FINAL PROJECT	No. Dok : FOR02/PRO19/STA35/SPMI-UPH
		Revisi : 01
		Tanggal : 13 Mei 2024
		Halaman : 2 dari 2

This Final Assignment does not violate academic integrity, namely fabrication, falsification, plagiarism, unauthorized authorship, conflicts of interest, and submission of plural publications, as stated in the Regulation of the Minister of Education, Culture, Research and Technology Number 39 of 2021 concerning Academic Integrity in Producing Scientific Works (Chapter III, article 9).

3. Saya/kami memberikan Hak Non-Eksklusif Tanpa Royalti kepada Universitas Pelita Harapan atas Tugas Akhir tersebut untuk diunggah ke dalam Repositori UPH.

I/we hereby grant Universitas Pelita Harapan the non-exclusive royalty-free right for said work to be uploaded to UPH Repository.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran Hak Cipta dan Kekayaan Intelektual atau Peraturan Perundang-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.

If one day a violation of copyright/legislation and academic integrity is found in said work, I/we will personally bear all forms of liability and academic sanctions that arise and release Universitas Pelita Harapan from all liability.

Kota:
City
Tanggal:
Date
Yang menyatakan,
The Declarer,

Tandatangan Signature		Meterai yang berlaku Applicable zeal	Meterai yang berlaku Applicable zeal
Nama Lengkap Full Name	Nadilla Rahma Putri		



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

PENGARUH *FOOD QUALITY, PRICE, SERVICE QUALITY, WAITING TIME* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* PELANGGAN PENTOL KEPO DI ROYAL PLAZA SURABAYA

Oleh:

Nama : **Nadilla Rahma Putri**
Nomor Pokok Mahasiswa : **02014210010**
Program Studi : **Manajemen**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam ujian komprehensif guna mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan, Surabaya.

Surabaya, 11 Desember 2024

Menyetujui :

Dosen Pembimbing

(Janice Carysa Siahaya, S.M., M.M)

Ketua Program Studi Manajemen

(Dr. Oliandes Sondakh, S.E., M.M.)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

(Dra. Gracia Shinta S. Ugut, MBA, Ph.D.)



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada hari 30 Januari 2024 telah diselenggarakan ujian komprehensif untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai gelar Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen (kampus kota Surabaya) Universitas Pelita Harapan, atas nama:

Nama : Nadilla Rahma Putri
Nomor Pokok Mahasiswa : 02014210010
Program Studi : Manajemen

Termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul **“PENGARUH *FOOD QUALITY, PRICE, SERVICE QUALITY, WAITING TIME* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* PELANGGAN PENTOL KEPO DI ROYAL PLAZA SURABAYA”** oleh tim penguji yang terdiri dari:

Nama Dosen Penguji	Status	Tanda tangan
1. Dr. Oliandes Sondakh, S.E., M.M	,sebagai Ketua	
2. Janice Carysa Siahaya, S.M., M.M	,sebagai Pembimbing	
3. Dr Yanuar Dananjaya B.Sc., MM	,sebagai Anggota	