

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH *TANGIBLES*, *RELIABILITY*,
RESPONSIVENESS, *ASSURANCE*, *EMPATHY* TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION MELALUI *SERVICE*
QUALITY PADA PELANGGAN KOPI KENANGAN PAKUWON
MALL SURABAYA**

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

Oleh:

NAMA : EVELINE RESTU ASMORO

NPM : 02011210065



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

2025