TUGAS AKHIR SKRIPSI

PENGARUH DARI *PHYSICAL ENVIRONMENT, FOOD QUALITY, EMPLOYEE SERVICE QUALITY, RELATIONSHIP BENEFIT MELALUI CUSTOMER SATISFACTION* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* HOUSE OF WOK THE SQUARE SURABAYA

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik
guna memperoleh gelar sarjana Ekonomi Strata Satu

Oleh :

NAMA : ANTHONIUS

NPM : 01120140008

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PELITA HARAPAN

SURABAYA

2017

UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Saya mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya.

Nama Mahasiswa : **Anthonius**

Nomor Pokok Mahasiswa : **00000026919**

Jurusan : **Manajemen**

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang saya buat dengan judul **"PENGARUH DARI PHYSICAL ENVIRONMENT, FOOD QUALITY, EMPLOYEE SERVICE QUALITY, RELATIONSHIP BENEFIT MELALUI CUSTOMER SATISFACTION TERHADAP CUSTOMER LOYALTY HOUSE OF WOK THE SQUARE SURABAYA"** adalah

1) Dibuat dan diselesaikan sendiri, dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan dan buku buku serta jurnal acuan yang tertera didalam referensi pada karya tugas akhir saya.
2) Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah pakai untuk mendapatkan gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian bagian sumber informasi dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
3) Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang telah dinyatakan diatas, maka karya tugas akhir ini batal.

Surabaya, 22 Januari 2018

Yang membuat pernyataan

METERAI TEMPEL

TGL. 20

FD1B2AEF858640120

6000

ENAM RIBU RUPIAH

(Anthonius)

UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

PENGARUH DARI PHYSICAL ENVIRONMENT, FOOD QUALITY, EMPLOYEE SERVICE QUALITY, RELATIONSHIP BENEFIT MELALUI CUSTOMER SATISFACTION TERHADAP CUSTOMER LOYALTY HOUSE OF WOK THE SQUARE SURABAYA

Oleh

Nama	**: Anthonius**
NPM	**: 00000026919**
Jurusan	**: Manajemen**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam ujian komprehensif guna mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya.

Surabaya, 22 Januari 2018

Menyetujui:

Pembimbing Utama	**Co-Pembimbing/Supervisor**
Dr. Ronald S.T., M.M.	Amelia S.E., RFP-I., M.M.
Ketua Jurusan Manajemen	**Dekan Fakultas Ekonomi**
Amelia, S.E, RFP-I, MM	Dr Ronald S., S.T., M.M

UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI

LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Telah diselenggarakan ujian komprehensif untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai Gelar Sarjana Strata Satu Ekonomi Fakultas Jurusan Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya

atas nama

Nama	**: Anthonius**
NPM	**: 00000026919**
Jurusan	**: Manajemen**

Termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul "**PENGARUH DARI PHYSICAL ENVIRONMENT, FOOD QUALITY, EMPLOYEE SERVICE QUALITY, RELATIONSHIP BENEFIT MELALUI CUSTOMER SATISFACTION TERHADAP CUSTOMER LOYALTY HOUSE OF WOK THE SQUARE SURABAYA**"

oleh tim penguji yang terdiri dari

Dewan Penguji :	**Status**	**Tanda tangan**
Dr. Ronald S.T., M.M.	sebagai Ketua/ Pembimbing	
Yanuar Dananjaya B.Sc M.M	sebagai Penguji Pertama	
Dr. Yolanda Soedibyo S.T M.M.	sebagai Penguji Kedua	

KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis ingin mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang terus memberikan hikmat dan kesehatan yang luar biasa dalam menyelesaikan tugas akhir persyaratan akademik guna mengejar gelar studi yaitu Strata Satu Sarjana Ekonomi di Universitas Pelita Harapan Surabaya ini.

Penulis meyakini bahwa pengungkapan, penyajian, maupun penggunaan kata-kata dan bahasa pada penelitian ini dirasa masih sangat jauh dari sempurna. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hari penulis mengharapkan saran, kritik dan segala bentuk pengarahan dari semua pihak untuk perbaikan penelitian tugas akhir ini.

Pada kesempatan ini penulis juga ingin sekali memberikan ucapan terima kasih yang begitu besar kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung atas terselesaikannya penelitian ini hingga akhir. Ucapan terima kasih ini khususnya ditujukan kepada:

1. Bapak Ronald S.T., M.M selaku pembimbing akademik yang telah sangat banyak telah mencurahkan begitu besar pehatian membantu penulis baik dalam proses perkuliahan, organisasi, maupun kehidupan penulis selama di UPH Surabaya. Serta sebagai pembimbing pertama yang memberikan arahan, nasehat serta bantuan selama proses penelitian ini dari awal hingga penelitian ini dapat diselesaikan.
2. Ibu Amelia S.E., RFP-I., M.M, selaku dosen pembimbing kedua yang juga telah mencurahkan banyak waktu, pikiran dan perhatian serta membantu banyak hal bagi penulis selama proses perkuliahan, organisasi, dan penyelesaian karya tulis ini dalam bentuk saran-saran dan selalu mengingatkan untuk menyelesaikan dengan tepat waktu.
3. Yanuar Dananjaya B.Sc M.M., Selaku dosen penguji pertama yang turut memberikan masukan dan arahan kepada penulis untuk penyelesaian penelitian ini.
4. Kedua orang tua penulis, papa dan mama dan semua saudara-saudara saya yang telah memberikan dukungan yang besar selama ini untuk

menyelesaikan skripsi ini, terima kasih untuk semua doa-doa yang telah diberikan kepada saya.

5. Geng Carlani, Lani dan Reza yang selama ini sudah memberikan hiburan dan juga dukungan selama mengerjakan tugas ini dan sudah sangat membantu selama proses penyusunan skripsi ini.
6. BOSS group Reza dan Gian teman seperjuangan selama awal kuliah sampai dengan penyelesaian tugas akhir ini yang selalu mendukung dan mengingatkan dalam pengerjaan tugas akhir ini dan selalu saling membantu antara satu sama lain.
7. Teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang membantu memberikan semangat dalam penyelesaian penelitian ini
8. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

Hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas semua kebaikan dan dukungan dari Bapak, Ibu, Saudara, dan teman-teman sekaligus. Semoga penelitian ini bisa bermanfaat terutama bagi diri pribadi penulis serta pihak-pihak yang berkepentingan dengan topik yang sama. Segala kritik dan saran atas penelitian ini tentunya akan sangat bermanfaat untuk penyempurnaan selanjutnya.

Surabaya, 22 Januari 2018

Anthonius

DAFTAR ISI

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR TABEL