

**SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN  
*EXPERIENCE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY*  
MELALUI *PERCEIVED VALUE* DAN *ATTITUDE* PADA  
PELANGGAN DJOURNAL COFFEE DI SURABAYA**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik  
guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen

**Oleh:**

**NAMA: VERREN OLIVIA CARRYANTA**

**NPM: 02011170009**



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

**2020**



## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Saya mahasiswa Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan,

Nama Mahasiswa : Verren Olivia Carrayanta  
Nomor Pokok Mahasiswa : 02011170009  
Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul "**ANALISIS PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *EXPERIENCE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *PERCEIVED VALUE* DAN *ATTITUDE* PADA PELANGGAN DJOURNAL COFFEE DI SURABAYA**" adalah:

- 1) Dibuat dan diselesaikan sendiri, dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan dan buku – buku serta jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya
- 2) Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapat 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 di atas, maka karya tugas akhir ini batal.

Surabaya, 14 September 2020

METERAI  
TEMPEL  
TGL. 20  
1FB7CAHF694785368  
6000  
ENAM RIBU RUPIAH

ernyataan  
Verren Olivia Carrayanta



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR**

**“ANALISIS PENGARUH *SERVICE QUALITY DAN EXPERIENCE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *PERCEIVED VALUE DAN ATTITUDE* PADA PELANGGAN DJOURNAL COFFEE DI SURABAYA”**

Oleh:

**Nama : Verren Olivia Carrayanta**  
**NPM : 02011170009**  
**Program Studi : Manajemen**  
**Peminatan : Bisnis Internasional**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Tugas Akhir guna mendapatkan gelar Sarjana Manajemen Strata Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan, Surabaya.

**Surabaya, 14 September 2020**

**Menyetujui:**

**Pembimbing Utama**

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

**Koordinator Program Studi Manajemen**  
  
(Dr. Amelia S.E., RFP-I, M.M., CSMA,  
PMA)

**Co-Pembimbing/Supervisor**

(Dr. Yantiar Dananjaya, B.Sc., M.M)

**Co-Dean**  
  
(Dr. Ronald S.T., M.M., CSMA, CDM,  
PMA)



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR**

Pada 21 September 2020 telah diselenggarakan ujian komprehensif untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai Gelar Sarjana Strata Satu Ekonomi Fakultas Jurusan Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya atas nama:

**Nama** : Verren Olivia Carrayanta  
**NPM** : 02011170009  
**Prodi Studi** : Manajemen  
**Fakultas** : Ekonomi dan Bisnis

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul “ANALISIS PENGARUH *SERVICE QUALITY DAN EXPERIENCE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *PERCEIVED VALUE DAN ATTITUDE* PADA PELANGGAN *DJOURNAL COFFEE DI SURABAYA*” oleh tim penguji yang terdiri dari:

<b>Dewan Penguji</b>	<b>Status</b>	<b>Tanda tangan</b>
Dr. Ronald, S.T., M.M., CSMA, CDM, PMA	sebagai Ketua	
Hananiel Gunawan, BA, MBA	sebagai Anggota	
Dr. Oliandes Sondakh S.E., M.M.	sebagai Anggota	

**Surabaya – 21 September 2020**