SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH *FOOD QUALITY, SERVICE QUALITY, PRICE, CONVENIENCE, ATMOSPHERE* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *REPURCHASE INTENTION* PADA PELANGGAN RESTORAN PIZZA HUT DI SURABAYA

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

Oleh :

NAMA : ANDREAS GUNAWAN

NPM : 02011170075

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 Surabaya,

Nama Mahasiswa	: Andreas Gunawan
Nomor Pokok Mahasiswa	02011170075
Jurusan	: Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul **"ANALISIS PENGARUH *FOOD QUALITY, SERVICE QUALITY, PRICE, CONVENIENCE, ATMOSPHERE* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *REPURCHASE INTENION* PADA PELANGGAN RESTORAN PIZZA HUT 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 diatas, maka karya tugas akhir ini batal.

Surabaya, 14 September 2020

Yang membuat pernyataan

(Andreas Gunawan)

UNIVERSITAS PELITA HARAPAN

FAKULTAS

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

ANALISIS PENGARUH *FOOD QUALITY, SERVICE QUALITY, PRICE, CONVENIENCE, ATMOSPHERE,* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *REPURCHASE INTENTION* PADA PELANGGAN RESTORAN PIZZA HUT DI SURABAYA

Oleh:

Nama	**: Andreas Gunawan**
NPM	**02011170075**
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	**Co-Pembimbing/Supervisor**
(Dr. Amelia S.E,RFP-L, M.M.,CSMA)	(William Santoso S.E., M.Ak)
Ketua Program Studi Manajemen	**Associate Dean**
(Dr. Amelia S.E,RFP-L, M.M.,CSMA)	(Dr. Ronald S.T., M.M.,CSMA.,CDM.,PMA)

UNIVERSITAS PELITA HARAPAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada Jumat, 25 September 2020 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	**: Andreas Gunawan**
NPM	**02011170075**
Jurusan	**: Manajemen**
Peminatan	**: Bisnis Internasional**

termasuk ujian tugas akhir yang berjudul **"ANALISIS PENGARUH *FOOD QUALITY, SERVICE QUALITY, PRICE, CONVENIENCE, ATMOSPHERE* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *REPURCHASE INTENTION* PADA PELANGGAN RESTORAN PIZZA HUT DI SURABAYA"** oleh tim penguji yang terdiri dari:

Dewan Penguji	**Jabatan dalam Tim Penguji**	**Tanda tangan**
Dr. Amelia S.E.,RFP-I, M.M.,CSMA	, sebagai Ketua	
Hananiel Menoverdi G, BA, M.BA.	, sebagai Anggota	
Dr. Oliandes Sondakh S.E, M.M	, sebagai Anggota	

Surabaya (25 September, 2020)