

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH *ATMOSPHERICS, FOOD QUALITY, SERVICE QUALITY, OTHER CUSTOMERS* TERHADAP
BRAND PREFERENCE MELALUI *BRAND IMAGES, CUSTOMER SATISFACTION* DAN *BRAND TRUST* PADA
PELANGGAN RESTORAN KINTAN PAKUWON MALL
SURABAYA**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik
guna memperoleh gelar sarjana Manajemen

Oleh:

NAMA : KENNY HOEDIONO

NPM : 02011170007



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

2020



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
KAMPUS SURABAYA
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR**

Saya mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya,
Nama Mahasiswa : Kenny Hoediono
Nomor Pokok Mahasiswa : 02011170007
Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul **“ANALISIS PENGARUH *ATMOSPHERICS, FOOD QUALITY, SERVICE QUALITY, OTHER CUSTOMER TERHADAP BRAND PREFERENCE MELALUI BRAND IMAGE, CUSTOMER SATISFACTION DAN BRAND TRUST* PADA PELANGGAN RESTORAN KINTAN PAKUWON MALL 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, 6 September 2020
Yang membuat pernyataan





UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

ANALISIS PENGARUH *ATMOSPHERICS, FOOD QUALITY, SERVICE QUALITY, OTHER CUSTOMERS* TERHADAP *BRAND PREFERENCE* MELALUI *BRAND IMAGES, CUSTOMER SATISFACTION* DAN *BRAND TRUST* PADA PELANGGAN RESTORAN KINTAN PAKUWON MALL SURABAYA

Oleh:

Nama : Kenny Hoediono
NPM : 02011170007
Program Studi : Manajemen
Peminatan : Kewirausahaan Bisnis

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, 22 September 2020

Menyetujui:

Pembimbing Utama

Co-Pembimbing/Supervisor

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

Dr. Amelia S.E., RFP-I, M.M.,
CSMA

Ketua Program Studi Manajemen
Dr. Amelia S.E., RFP-I, M.M., CSMA

Associate Dean
Dr. Ronald, S.T., M.M., CSMA,
CDM, PMA






UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada (hari dan tanggal sidang) 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 : Kenny Hoediono
NPM : 02011170007
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul “ANALISIS PENGARUH *ATMOSPHERICS, FOOD QUALITY, SERVICE QUALITY, OTHER CUSTOMERS TERHADAP BRAND PREFERENCE MELALUI BRAND IMAGE, CUSTOMER SATISFACTION DAN BRAND TRUST* PADA PELANGGAN RESTORAN KINTAN PAKUWON MALL SURABAYA” oleh tim penguji yang terdiri dari:

Dewan Penguji	Status	Tanda tangan
Dr. Ronald, S.T., M.M., CSMA, CDM, PMA	sebagai Ketua	
Dr. Yanuar Dananjaya B.Sc., M.M	sebagai Anggota	
Dr. Yolanda Soedibyo, S.T., M.M.	sebagai Anggota	

Surabaya, (22 September 2020)