

SKRIPSI

**PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *FOOD QUALITY*,
ATMOSPHERE TERHADAP *SATISFACTION*, *TRUST*,
COSTUMERS LOYALTY PADA KEDAI ES KRIM ZANGRANDI**

YOS SUDARSO SURABAYA

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

Oleh:

NAMA : ONNY PUTRA HADI

NPM : 02011170053



**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 : Onny Putra Hadi
Nomor Pokok Mahasiswa : 02011170053
Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul
**“PENGARUH *SERVICE QUALITY, FOOD QUALITY, ATMOSPHERE*
TERHADAP SATISFACTION, TRUST, COSTUMERS LOYALTY PADA
KEDAI ES KRIM ZANGRANDI YOS SUDARSO 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, 13 September 2020



Onny Putra Hadi)



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

**PENGARUH *SERVICE QUALITY, FOOD QUALITY, ATMOSPHERE*
TERHADAP *SATISFACTION, TRUST, CUSTOMERS LOYALTY* PADA
KEDAI ES KRIM ZANGRANDI YOS SUDARSO SURABAYA**

Oleh:

Nama : Onny Putra Hadi
NPM : 02011170053
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, 13 September 2020
Menyetujui:

Pembimbing Utama

Co-Pembimbing/Supervisor

(Dr. Ronald, S.T., M.M, CSMA, CDM, PMA)
Ketua Program Studi Manajemen

(Dr. Amelia S.E., RFP-I, M.M, CSMA)
Associate Dean

(Dr. Amelia S.E., RFP-I, 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 Selasa, 22 September 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 : Onny Putra Hadi
NPM : 02011170053
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul **“PENGARUH *SERVICE QUALITY, FOOD QUALITY, ATMOSPHERE* TERHADAP *SATISFACTION, TRUST, CUSTOMERS LOYALTY* PADA KEDAI ES KRIM ZANGRANDI YOS SUDARSO SURABAYA”** oleh tim penguji yang terdiri dari:

| Nama Penguji | Jabatan dalam Tim Penguji | Tanda Tangan |
|---|----------------------------------|---|
| 1. Dr. Ronald, S.T., M.M, CSMA, CDM, PMA | , sebagai Ketua |  |
| 2. William Santoso S.E., M.Ak. | , sebagai Anggota |  |
| 3. Dr. Oliandes Sondakh S.E., M.M. | , sebagai Anggota |  |