

# **SKRIPSI**

## **ANALISIS PENGARUH *FOOD QUALITY*, *SERVICE QUALITY*, *ATMOSPHERICS TERHADAP BRAND LOYALTY* MELALUI *EMOTIONS* PADA PELANGGAN DOMICILE KITCHEN & LOUNGE DI SURABAYA**

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

**Oleh :**

**NAMA : VALERY T. KHEMARA BAKTINADI**

**NPM 02011170049**



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

**2020**



## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

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

Nama Mahasiswa : Valery Thirakrisna Khemara Baktinadi  
Nomor Pokok Mahasiswa : 02011170049  
Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul "**ANALISIS PENGARUH *FOOD QUALITY, SERVICE QUALITY, ATMOSPHERICS TERHADAP BRAND LOYALTY* MELALUI *EMOTIONS* PADA PELANGGAN DOMICILE KITCHEN & LOUNGE 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, 17 Desember 2020  
Yang membuat pernyataan



(Valery T Khemara Baktinadi)



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

---

**PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR**

**ANALISIS PENGARUH *FOOD QUALITY, SERVICE QUALITY, ATMOSPHERICS* TERHADAP *BRAND LOYALTY* MELALUI *EMOTIONS* PADA  
PELANGGAN *DOMICILE KITCHEN & LOUNGE* DI SURABAYA**

Oleh:

**Nama** : Valery Thirakrisna Khemara Baktinadi  
**NPM** : 02011170049  
**Program Studi** : Manajemen  
**Peminatan** : Kewirausahaan

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)

**Co-Pembimbing/Supervisor**

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

**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 Senin, 11 Januari 2021 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** : Valery Thirakrisna Khemara Baktinadi  
**NPM** : 02011170049  
**Program Studi** : Manajemen  
**Fakultas** : Ekonomi dan Bisnis

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul ***“ANALISIS PENGARUH FOOD QUALITY, SERVICE QUALITY, ATMOSPHERICS TERHADAP BRAND LOYALTY MELALUI EMOTIONS PADA PELANGGAN DOMICILE KITCHEN & LOUNGE DI SURABAYA”*** oleh tim penguji yang terdiri dari:

<b>Nama Penguji</b>	<b>Jabatan dalam Tim Penguji</b>	<b>Tanda Tangan</b>
---------------------	----------------------------------	---------------------

- |   |                   |   |
|---|-------------------|---|
| 1. Dr. Ronald, S.T.,<br>M.M., CSMA, CDM,<br>PMA | , sebagai Ketua   |  |
| 2. Hananiel M.<br>Gunawan,BA,MBA                | , sebagai Anggota |  |
| 3. Dr. Wiliam Santoso,<br>SE, M.Ak              | , sebagai Anggota |  |

Surabaya, 11 Januari 2021