

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)

