

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH *FOOD QUALITY, SERVICE QUALITY,*
ATMOSPHERICS, OTHERS CUSTOMER TERHADAP
CUSTOMER LOYALTY MELALUI *POSITIVE EMOTIONS* DAN
NEGATIVE EMOTIONS PADA PELANGGAN RESTORAN
MARUGAME UDON SURABAYA**

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

Oleh:

NAMA : MARGARETA SHEILA OCTARINI
NPM : 02011180008



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

2021



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN

Pernyataan dan Persetujuan Unggah Tugas Akhir

Saya/kami yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama - NPM : 1. Margareta Sheila Octarini - 02011180008
 2.
 3.
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
 Program Studi : Manajemen
 Lokasi Kampus : Surabaya
 Jenis Tugas Akhir : Skripsi
 Judul :



ANALISIS PENGARUH FOOD QUALITY, SERVICE QUALITY, ATMOSPHERICS, OTHERS CUSTOMER TERHADAP CUSTOMER LOYALTY MELALUI POSITIVE EMOTIONS DAN NEGATIVE EMOTIONS PADA PELANGGAN RESTORAN MARUGAME UDON SURABAYA

Menyatakan bahwa:

1. Tugas akhir tersebut adalah benar karya saya/kami dengan arahan dari dosen pembimbing dan bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi manapun;
2. Tugas akhir tersebut bukan merupakan plagiat dari hasil karya pihak lain, dan apabila saya/kami mengutip dari karya orang lain maka akan dicantumkan sebagai referensi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Saya/kami memberikan Hak Noneksklusif Tanpa Royalti kepada Universitas Pelita Harapan atas Tugas Akhir tersebut untuk diunggah ke dalam Repositori UPH.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran Hak Cipta dan Kekayaan Intelektual atau Peraturan Perundangan-undangan Republik Indonesia lainnya dan integritas akademik dalam karya saya/kami tersebut, maka saya/kami bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum dan sanksi akademis yang timbul serta membebaskan Universitas Pelita Harapan dari segala tuntutan hukum yang berlaku.

Dibuat di : Surabaya
 Pada Tanggal : 25-Aug-2021
 Yang menyatakan,

Tanda Tangan			
Nama	(Margareta Sheila Octarini - 02011180008)	()	()



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

**ANALISIS PENGARUH *FOOD QUALITY, SERVICE QUALITY, ATMOSPHERICS, OTHERS CUSTOMER* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *POSITIVE EMOTIONS* DAN *NEGATIVE EMOTIONS* PADA PELANGGAN RESTORAN MARUGAME UDON
SURABAYA**

Oleh:

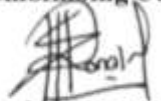
Nama : Margareta Sheila Octarini
NPM : 02011180008
Program Studi : Manajemen
Peminatan : Bisnis Internasional

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, 6 Oktober 2021

Menyetujui:


Pembimbing Utama


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

Ketua Program Studi Manajemen


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

Co-Pembimbing/Supervisor


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

Dean
Universita Pelita Harapan
Surabaya

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



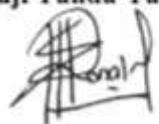


**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada Rabu, 29 September 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 : Margareta Sheila Octarini
NPM : 02011180008
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul "**ANALISIS PENGARUH *FOOD QUALITY, SERVICE QUALITY, ATMOSPHERICS, OTHERS CUSTOMER* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *POSITIVE EMOTIONS* DAN *NEGATIVE EMOTIONS* PADA PELANGGAN RESTORAN MARUGAME UDON 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. Hananiel M.Gunawan, BA, MBA.	, sebagai Anggota	
3. Priskilla E.E Napitupulu, S.Sos, M.M., CSMA, CHCSA	, sebagai Anggota	

Surabaya, 29 September 2021