

## **TUGAS AKHIR**

**ANALISIS PENGARUH *SERVICE QUALITY, SOCIAL ENJOYMENT, CLEANNES, AESTHETICS, COST* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *CUSTOMER LOYALTY* PELANGGAN CAFE AND RESTO TUNA HOUSE DI MANADO CABANG KARANGRIA, TIKALA DAN PANIKI**

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

Oleh:

NAMA : JESSICA CHELSIA JO  
NPM 02011180098



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
KAMPUS SURABAYA  
2021



## UNIVERSITAS PELITA HARAPAN

### Pernyataan dan Persetujuan Unggah Tugas Akhir

Saya/kami yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama - NPM : 1. Jessica Chelsia Jo 02011180098  
 2.  
 3.  
 Fakultas : Ekonomi  
 Program Studi : Manajemen  
 Lokasi Kampus : Surabaya  
 Jenis Tugas Akhir : Skripsi  
 Judul :

ANALISIS PENGARUH *SERVICE QUALITY, SOCIAL ENJOYMENT, CLEANNES, AESTHETICS, COST* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *CUSTOMER LOYALTY* PELANGGAN CAFE AND RESTO TUNA HOUSE DI MANADO CABANG KARANGRIA, TIKALA DAN PANIKI

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 : Manado  
 Pada Tanggal : 27-Aug-2021  
 Yang menyatakan,

Tanda Tangan			
Nama	( Jessica Chelsia Jo 02011180098 )	( )	( )



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

---

**PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR**

ANALISIS PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *SOCIAL ENJOYMENT*, *CLEANNES*,  
*AESTHETICS*, *COST* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *CUSTOMER*  
*LOYALTY* PELANGGAN CAFE AND RESTO TUNA HOUSE DI MANADO CABANG  
KARANGRIA, TIKALA DAN PANIKI

Oleh:

**NAMA** : Jessica Chelsia Jo  
**NPM** : 02011180098  
**JURUSAN** : 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, 18 Oktober 2021

Menyetujui:

**Pembimbing Utama**

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

**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, CDM)

**Dean**  
**Universitas Pelita Harapan**  
**Kampus Surabaya**

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



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

---

**PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR**

Pada Senin dan 27 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** : Jessica Chelsia Jo  
**NPM** : 02011180098  
**Program Studi** : Manajemen  
**Fakultas** : Ekonomi dan Bisnis

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul “**ANALISIS PENGARUH SERVICE QUALITY, SOCIAL ENJOYMENT, CLEANNES, AESTHETICS, COST TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DAN CUSTOMER LOYALTY PELANGGAN CAFE AND RESTO TUNA HOUSE DI MANADO CABANG KARANGRIA, TIKALA DAN PANIKI**” oleh tim penguji yang terdiri dari:

<b>Nama Penguji</b>	<b>Jabatan dalam Tim Penguji</b>	<b>Tanda Tangan</b>
1. Dr. Amelia S.E., RFP-I, M.M., CSMA, CDM	, sebagai Ketua	
2. Dr. Yanuar Dananjaya, B.SC, M.M.	, sebagai Anggota	
3. Ken Sugijanto, S.E., M.M.	, sebaga Anggota	

Surabaya, 27 September 2021