

## **SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH *FOOD QUALITY, PRICE, ENVIRONMENT* DAN  
*SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI  
*CUSTOMER SATISFACTION* PADA PELANGGAN KAFE SOURCE  
COFFEE DI SIDOARJO**

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

**Oleh:**

**NAMA : DANIEL CHRISTIAN YULIANTO**

**NPM : 02011180053**



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



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

---

**IDENTITAS TIM PENGUJI**

Judul : ANALISIS PENGARUH *FOOD QUALITY*, *PRICE*, *ENVIRONMENT* DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* PADA PELANGGAN KAFE SOURCE COFFEE DI SIDOARJO

Nama Mahasiswa : Daniel Christian Yulianto

NPM : 02011180053

Jurusan : Manajemen

Peminatan : IBM

**TIM PEMBIMBING**

Pembimbing 1 : Hananiel Menoverdi G, BA, M.BA.

Pembimbing 2 : William Santoso, SE, M.Ak.

**TIM PENGUJI**

Ketua Tim Penguji : Hananiel Menoverdi G, BA, M.BA.

Sekretaris : Dr. Oliandes Sondakh, S.E., M.M., CSMA

Anggota : Ken Sugijanto, S.E., M.M.,



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN

Pernyataan dan Persetujuan Unggah Tugas Akhir

Saya/kami yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama - NPM : Daniel Christian Yulianto - 02011180053  
Fakultas : Ekonomi  
Program Studi : Manajemen  
Lokasi Kampus : Surabaya  
Jenis Tugas Akhir : Skripsi  
Judul :



**"Pengaruh food quality, price, environment, dan service quality terhadap customer loyalty melalui customer satisfaction pada pelanggan Source coffee di Sidoarjo"**

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 : 24-Aug-2021  
Yang menyatakan,

|              |   |
|--------------|---|
| Tanda Tangan |  |
| Nama         | ( Daniel Christian Yulianto - 02011180053 )   |



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR**

**ANALISIS PENGARUH *FOOD QUALITY, PRICE, ENVIRONMENT* DAN  
*SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI  
*CUSTOMER SATISFACTION* PADA PELANGGAN KAFE SOURCE  
COFFEE DI SIDOARJO**

Oleh:

**Nama : Daniel Christian Yulianto**  
**NPM : 02011180053**  
**Jurusan : Manajemen**

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, 5 November 2021**

**Menyetujui:**

**Pembimbing Utama**

(Hananiel M. Gunawan, BA, MBA)

**Ketua Program Studi Manajemen**

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

**Co-Pembimbing/Supervisor**

(Dr. William Santoso S.E., M.Ak., CDM)

**Dean of Surabaya Campus**

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



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

---




---

**LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR**

Pada Kamis, 30 September 2021 telah diselenggarakan Sidang Tugas Akhir untuk memenuhi sebagai persyaratan akademik guna mencapai Gelar Sarjana Manajemen Ekonomi Strata Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya atas nama:

**Nama** : Daniel Christian Yulianto  
**NPM** : 02011180053  
**Program Studi** : Manajemen  
**Fakultas** : IBM

Termasuk ujian tugas akhir yang berjudul “**ANALISIS PENGARUH *FOOD QUALITY, PRICE, ENVIRONMENT* DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELAU *CUSTOMER SATISFACTION* PADA PELANGGAN KAFE SOURCE COFFEE DI SIDOARJO**” oleh tim pengujian yang terdiri dari:

| <b>Dewan Penguji</b>                         | <b>Jabatan dalam tim pengujian</b> | <b>Tanda Tangan</b>   |
|--|------------------------------------|---|
| 1. Hananiel M. Gunawan,<br>BA, M.BA          | , sebagai Ketua                    |  |
| 2. Dr. Oliandes Sondakh,<br>S.E., M.M., CSMA | , sebagai Anggota                  |  |
| 3. Ken Sugijanto, S.E.,<br>M.M.,             | , sebagai Anggota                  |  |

Surabaya, 30 September 2021