

# **SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH *SERVICE QUALITY, FOOD QUALITY,*  
*ATMOSPHERICS, OTHER CUSTOMERS, PRICE,*  
*RESTAURANT REPUTATION, VARIETY SEEKING TENDENCY*  
**TERHADAP *REVISIT INTENTION* MELALUI *CUSTOMER*  
*SATISFACTION* DAN *TRUST* PADA PELANGGAN BONCAFE  
MANYAR KERTOARJO DI SURABAYA****

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana

Manajemen Strata Satu

Oleh:

**NAMA : DERIKA CIAWI**

**NPM 02011180007**



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

**2021**



## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

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

Nama Mahasiswa : Derika Ciawi

Nomor Pokok Mahasiswa : 02011180007

Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul  
**“ANALISIS PENGARUH *SERVICE QUALITY, FOOD QUALITY, ATMOSPHERICS, OTHER CUSTOMERS, PRICE, RESTAURANT REPUTATION, VARIETY SEEKING TENDENCY* TERHADAP *REVISIT INTENTION* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *TRUST* PADA PELANGGAN BONCAFE MANYAR KERTOARJO 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, 16 Agustus 2021  
Yang membuat pernyataan

Derika Ciawi



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

**PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING KARYA TUGAS AKHIR**  
**ANALISIS PENGARUH *SERVICE QUALITY, FOOD QUALITY,***  
***ATMOSPHERICS, OTHER CUSTOMERS, PRICE, RESTAURANT***  
***REPUTATION, VARIETY SEEKING TENDENCY* TERHADAP *REVISIT***  
***INTENTION* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *TRUST* PADA**  
**PELANGGAN BONCAFE MANYAR KERTOARJO DI SURABAYA**

Oleh:

**Nama** : Derika Ciawi  
**NPM** : 02011180007  
**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 Kampus Surabaya.

**Surabaya, 25 Agustus 2021**

**Menyetujui:**

**Pembimbing Utama**

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

**Co-Pembimbing/Supervisor**

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

**Ketua Program Studi Manajemen**

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

**Dean**

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



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

---

---

**LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR**

Pada Selasa, 28 September 2021 telah diselenggarakan ujian komprehensif untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai Gelar Sarjana Strata Satu Ekonomi Fakultas Jurusan Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan Surabaya Kampus Surabaya atas nama:

**Nama : Derika Ciawi**  
**NPM : 02011180007**  
**Program Studi : Manajemen**  
**Fakultas : Ekonomi dan Bisnis**

Termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul ***“ANALISIS PENGARUH SERVICE QUALITY, FOOD QUALITY, ATMOSPHERICS, OTHER CUSTOMERS, PRICE, RESTAURANT REPUTATION, VARIETY SEEKING TENDENCY TERHADAP REVISIT INTENTION MELALUI CUSTOMER SATISFACTION DAN TRUST PADA PELANGGAN BONCAFE MANYAR KERTOARJO DI SURABAYA”*** oleh tim pengujian yang terdiri dari:

Nama Penguji Jabatan dalam Tim Penguji Tanda tangan

1. Dr. Ronald, S.T., M.M., ,sebagai Ketua

CSMA, CDM, PMA

2. Dr. Oliandes Sondakh, S.E., M.M. ,sebagai Anggota

3. Dr. Yanuar Dananjaya, B. Sc, M.M. ,sebagai Anggota

Surabaya, 28 September 2021