

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH *FOOD QUALITY*, *PERSONAL INTERACTION QUALITY*, DAN *PHYSICAL ENVIRONMENT QUALITY*, TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *SATISFACTION*, *TRUST*, DAN *COMMITMENT* PADA PELANGGAN RESTORAN *CARNIVOR STEAK AND GRILL* DI SURABAYA

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

Oleh :

NAMA : DEASY DIANA JUNITA

NPM 02011180032



**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. Deasy Diana Junita - 02011180032
2.
3.
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Management
Lokasi Kampus : Surabaya
Jenis Tugas Akhir : Skripsi
Judul :

Analisis Pengaruh *Food Quality, Personal Interaction Quality, dan Physical Environment Quality*, Terhadap *Customer Loyalty* Melalui *Satisfaction, Trust, dan Commitment* Pada Pelanggan Restoran *Carnivor Steak and Grill* Di 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 : 1 November 2021
Yang menyatakan,

Tanda Tangan			
Nama	(Deasy Diana Junita - 02011180032)	()	()



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

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

ANALISIS PENGARUH *FOOD QUALITY, PERSONAL INTERACTION QUALITY, DAN PHYSICAL ENVIRONMENT QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *SATISFACTION, TRUST, DAN COMMITMENT* PADA PELANGGAN RESTORAN *CARNIVOR STEAK AND GRILL* DI SURABAYA

Oleh:

Nama : DEASY DIANA JUNITA
NPM : 02011180032
Program Studi : Manajemen
Jurusan : Bisnis International

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Tugas Akhir guna mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan, Surabaya

Surabaya, 19 October 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

**Universitas Pelita Harapan
Surabaya**

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



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

LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada Rabu, 29 September 2021 telah diselenggarakan Sidang Tugas Akhir untuk memenuhi ~~sebagai~~ persyaratan akademik guna mencapai Gelar Sarjana Manajemen Strata Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan, atas nama:

Nama : Deasy Diana Junita
NPM : 02011180032
Program Studi : Manajemen
Jurusan : Ekonomi dan Bisnis

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul “**ANALISIS PENGARUH *FOOD QUALITY, PERSONAL INTERACTION QUALITY, DAN PHYSICAL ENVIRONMENT QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *SATISFACTION, TRUST, DAN COMMITMENT* PADA PELANGGAN RESTORAN *CARNIVOR STEAK AND GRILL* DI 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. Dr. Oliandes Sondakh, S.E., M.M.	sebagai Anggota	
3. Dr. Yanuar Dananjaya, B.Sc., MM	sebagai Anggota	

Surabaya, 29 September 2021