

TUGAS AKHIR

**ANALISIS PENGARUH *ENVIRONMENT*, *FOOD QUALITY*,
DAN *PRICE FAIRNESS* TERHADAP *CUSTOMER*
SATISFACTION DAN *BRAND IMAGE* UNTUK MEMBENTUK
CUSTOMER LOYALTY PADA PELANGGAN STREET BOBA
TUNJUNGAN DI SURABAYA**

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

Oleh:

NAMA : GRECEAWATI

NPM : 02011180016



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

2021



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

IDENTITAS TIM PENGUJI

Judul : ANALISIS PENGARUH *ENVIRONMENT*, *FOOD QUALITY*, DAN *PRICE FAIRNESS* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *BRAND IMAGE* UNTUK MEMBENTUK *CUSTOMER LOYALTY* PADA PELANGGAN STREET BOBA TUNJUNGAN DI SURABAYA

Nama Mahasiswa : Greceawati
NPM : 02011180016
Jurusan : Manajemen
Peminatan : Bisnis Internasional

TIM PEMBIMBING

Pembimbing 1 : Dr. Oliandes Sondakh S.E., M.M
Pembimbing 2 : Hananiel M Gunawan, BA., MBA

TIM PENGUJI

Ketua Tim Penguji : Dr. Oliandes Sondakh S.E., M.M
Sekretaris : Priskilla E.E. Napitupulu, S.Sos, M.M., CSMA, CHCSA
Anggota : Dr. Amelia, S.E., RFP-I, M.M., CSMA, CDM



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN

Pernyataan dan Persetujuan Unggah Tugas Akhir

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama – NPM : Greceawati – 02011180016
Fakultas : Bisnis dan Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Lokasi Kampus : Surabaya Campus
Jenis Tugas Akhir : Skripsi
Judul : ANALISIS PENGARUH *ENVIRONMENT, FOOD QUALITY, DAN PRICE FAIRNESS* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *BRAND IMAGE* UNTUK MEMBENTUK *CUSTOMER LOYALTY* PADA PELANGGAN STREET BOBA TUNJUNGAN DI SURABAYA

Menyatakan bahwa:

1. Tugas akhir tersebut adalah benar karya saya 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 mengutip dari karya orang lain maka akan dicantumkan sebagai referensi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Saya 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 tersebut, maka saya 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 Agustus 2021
Yang Menyatakan,



(Greceawati)



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

ANALISIS PENGARUH *ENVIRONMENT, FOOD QUALITY, DAN PRICE FAIRNESS* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *BRAND IMAGE* UNTUK MEMBENTUK *CUSTOMER LOYALTY* PADA PELANGGAN STREET BOBA TUNJUNGAN DI SURABAYA

Oleh:

Nama : Greceawati
NPM : 02011180016
Program Studi : Manajemen
Peminatan : Bisnis Internasional

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam ujian komprehensif guna mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya

Surabaya, 27 Agustus 2021

Menyetujui:

Pembimbing Utama

Co-Pembimbing/Supervisor

(Dr. Oliandes Sondakh S.E., M.M.)

(Hananiel M Gunawan, BA., MBA.)

Ketua Program Studi Manajemen

Dean

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

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



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS


PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada Kamis, 30 September 2021 telah diselenggarakan ujian komprehensif untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai Gelar Sarjana Manajemen Strata Satu pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya atas nama:

Nama : Greceawati
NPM : 02011180016
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH ENVIRONMENT, FOOD QUALITY, DAN PRICE FAIRNESS TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DAN BRAND IMAGE UNTUK MEMBENTUK CUSTOMER LOYALTY PADA PELANGGAN STREET BOBA TUNJUNGAN DI SURABAYA”** oleh tim penguji yang terdiri dari:

Nama Penguji	Jabatan dalam Tim Penguji Tanda Tangan
1. Dr. Oliandes Sondakh, S.E., M.M	, sebagai Ketua
2. Priskilla E.E. Napitupulu, S.Sos, M.M.,CSMA,CHCSA	, sebagai Anggota
3. Dr. Amelia, S.E., RFP-I, M.M., CSMA, CDM.	, sebagai Anggota



Surabaya, 30 September 2021