



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN PADA
KEDAI KOPI KULO TANGERANG SELATAN**

SKRIPSI

Inka Sabila Juliamida

2021021087

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS HUMANIORA DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA
TANGERANG
2024**

**Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen
Melalui Kepuasan Konsumen Pada Kedai Kopi Kulo Tangerang
Selatan**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana dalam Bidang Manajemen
pada Fakultas Humaniora Dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya

Inka Sabila Juliamida

2021021087

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS HUMANIORA DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA
TANGERANG
2024**

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Pada Kedai Kopi Kulo Tangerang Selatan

Nama : Inka Sabila Juliamida
NIM : 2021021087
Program Studi : Manajemen

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Skripsi guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Humaniora Dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya.

Tangerang Selatan, 6 Desember 2024

Menyetujui,

Pembimbing Utama

(Zulkifli S.E., M.M.,)
NIP: 08.0122.002

Kepala Program Studi Manajemen

(Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA)
NIP: 08.0122.001

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

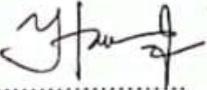
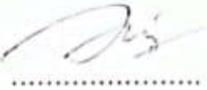
PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
MELALUI KEPUASAN KONSUMEN PADA KEDAI KOPI KULO TANGERANG
SELATAN

SKRIPSI

Oleh:

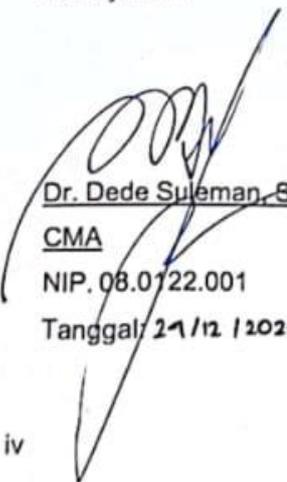
Inka Sabila Juliamida
2021021087

Telah dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana
Pada Hari/Tanggal : Selasa, 17 Desember 2024

	Tanda Tangan	Tanggal
Pembimbing Zulkifli, S.E., M.M NIP.08.0122.002		31 / 12 - 2024
Dosen Penguji 1 Dr. Yohanes Totok Suyoto, S.S., M.Si., CPMA.. NIP.08.0818.016		24/12-'24
Dosen Penguji 2 Windarko. S.T., M.M. NIP. 08.0823.020		23/12/24

Mengetahui,

Kepala Program Studi
Manajemen

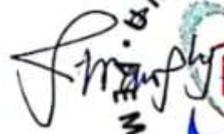

Dr. Dede Suleman, S.E., M.M.,

CMA

NIP. 08.0122.001

Tanggal: 21/12/2024

Dekan Fakultas Humaniora Dan
Bisnis


Dra. Clara Evi Qiraningtyas, M.A.,

Ph.D.

NIP. 08.0920.027

Tanggal:

**SURAT PERNYATAAN
MENGENAI ORISINALITAS SKRIPSI, KESEDIAAN PUBLIKASI DAN
PELIMPAHAM HAK CIPTA**

Saya mahasiswa Universitas Pembangunan Jaya, yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Inka Sabila Julimida

NIM : 2021021087

Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil Skripsi saya yang berjudul :
**“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui
Kepuasan Konsumen Pada Kedai Kopi Kulo Tangerang Selatan”**.

1. Adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa Skripsi ini merupakan hasil plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan atau pencabutan gelar Sarjana yang saya peroleh.
2. Adalah benar karya saya dengan arahan dari Tim pembimbing dan belum pernah diajukan dalam bentuk apapun kepada Perguruan Tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir Skripsi ini. Dengan ini saya melimpahkan Hak Cipta dari Skripsi saya kepada Universitas Pembangunan Jaya dan memberikan hak pada Universitas Pembangunan Jaya untuk mempublikasikan Skripsi saya baik secara daring (online) ataupun cetak.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tangerang Selatan, 23 Desember 2024

Peneliti,



Inka Sabila Juliamida

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan Rahmat dan Karunia-NYA sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Pada Kedai Kopi Kulo Tangerang Selatan”** ini ditujukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana (S.M.) Strata Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Humaniora dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya, Tangerang Selatan.

Skripsi ini dibuat dengan berbagai observasi dan beberapa bantuan dari berbagai pihak untuk membantu menyelesaikan tantangan dan hambatan selama mengerjakan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, yaitu kepada:

1. Bapak Ir. Frans Satyaki Sunito. Selaku Presiden Universitas Pembangunan Jaya.
2. Bapak Ir. Yudi Samyudia, Ph.D. Selaku Rektor Universitas Pembangunan Jaya. Ibu Clara Evi C. Citraningtyas, Dra., M.A., Ph.D. Selaku Dekan Fakultas Humaniora dan Bisnis.
3. Bapak Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA., Selaku Kepala Program Studi Manajemen, yang telah memberikan dukungan administratif selama proses penyelesaian skripsi.
4. Bapak Dalizanolu Hulu, S.E., M.E., CRM., CRP. Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan nasihat yang berguna dalam perjalanan akademik penulis.
5. Bapak Zulkifli, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan serta sangat membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi.
6. Bapak Dr. Mohamad Zein Saleh, S.H., M.M., yang telah menjadi role model dan motivasi penulis dalam menyelesaikan perkuliahan ini.
7. Kepada bapak Sarbini dan Almh. Ibu Dasmi Selaku orang tua tercinta yang selalu memberikan dukungan moral dan semangat dalam menyelesaikan pendidikan di Universitas Pembangunan Jaya.

8. Kepada Indah Purnama Sari dan Insan Nul Zamil selaku kakak tercinta yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan penelitian ini.
9. Semua Dosen Program Studi Manajemen yang telah memberikan ilmu dan motivasi selama berkuliah di Universitas Pembangunan Jaya dan seluruh tenaga Kependidikan Universitas Pembangunan Jaya yang telah membantu Penulis dalam kegiatan Administratif.
10. Kepada Jawza Humaira Budiya, Intan Natalia, Alifah Niser serta Sahabat – sahabat yang tidak dapat disebutkan nama nya satu persatu, yang telah memberikan motivasi dan dukungan mental lainnya, sehingga penulis bisa menyelesaikan pendidikan untuk mendapatkan gelar Strata Satu di Universitas Pembangunan.
11. Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah membantu penulis dalam segala aspek untuk menyelesaikan pendidikan di Universitas Pembangunan Jaya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih kurang sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca sangat bermanfaat dan kami harapkan untuk penyempurnaan skripsi ini.

Penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Tangerang Selatan, 23 Desember 2024

Inka Sabila Juliamida