



**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN, DAN  
KEPUTUSAN PEMBELIAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN PADA KOPI TUKU TANGERANG  
SELATAN**

**SKRIPSI**

**Josua Simbolon**

**2020021186**

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

**2024**

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN, DAN KEPUTUSAN  
PEMBELIAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA KOPI  
TUKU TANGERANG SELATAN**

**SKRIPSI**

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

Josua Simbolon

2020021186

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

2024

## LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Pengaruh Kepuasan Pelanggan, dan Keputusan Pembelian terhadap Loyalitas Pelanggan di Kopi Tuku Tangerang Selatan.

Nama : Josua Simbolon  
NIM : 2020021186  
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, 11 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

Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Keputusan Pembelian  
Terhadap Loyalitas Pelanggan  
(Pada Kopi Tuku Tangerang Selatan)

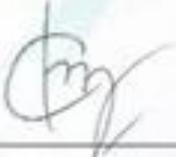
## SKRIPSI

Oleh:

Josua Simbolon

2020021186

Telah dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana  
Pada Hari/Tanggal: Kamis, 02 Januari 2025

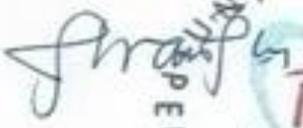
	Tanda Tangan	Tanggal
<b>Pembimbing Utama</b> <u>Zulkifli, S.E., M.M</u> NIP. 08.0122.001		7/1/2025
<b>Dosen Penguji 1</b> <u>Dr. Chajar Matari Fath Mala, S.E., M.M.</u> NIP. 08.0823.015		6/1/2025
<b>Dosen Penguji 2</b> <u>Windarko, S.E., M.M</u> NIP. 08.0720.014		6/1/2025

Mengetahui:

Kepala Program Studi Manajemen

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

Dekan Fakultas Humaniora dan Bisnis

  
Dra Clara Evi C. Citraningtyas, M.A.  
Ph.D  
NIP. 08.0920.027  
Tanggal:



SURAT PERNYATAAN  
MENGENAI ORIGINALITAS SKRIPSI, KESEDIAAN PUBLIKASIDAN  
PELIMPAHAN HAK CIPTA

Saya mahasiswa Universitas Pembangunan Jaya, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Josua Simbolon

NIM : 2020021186

Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil Skripsi saya yang berjudul:

**“PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN, DAN KEPUTUSAN PEMBELIAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA KOPI TUKU 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 peneliti lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir Skripsi saya kepada 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,

Peneliti



Nama : Josua Simbolon

NIM : 2020021186

## 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 Kepuasan Pelanggan, dan Keputusan Pembelian Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Kopi Tuku Di Tangerang Selatan. ini ditujukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen 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
3. Ibu Dra. Clara Evi Citraningtyas, M.A., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Humaniora dan Bisnis.
4. Bapak Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA. selaku Kepala Program Studi Manajemen.
5. Bapak Zulkifli., S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing Skripsi saya yang sudah memberikan bimbingan, masukan, serta arahan yang telah diberikan selama penyusunan skripsi.
6. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen atas seluruh ilmu yang telah diberikan selama masa perkuliahan saya.
7. Bapak dan Mama kedua orang tua saya yang sudah memberikan semangat baik itu untuk pengerjaan skripsi ini dan lainnya, beserta yang selalu mendukung dan memberikan baik itu kebutuhan untuk memenuhi hal hal akan skripsi ini.
8. Teman-teman program studi manajemen angkatan 2020 Fakultas Humaniora dan Bisnis, Universitas Pembangunan jaya
9. Seluruh responden yang telah senantiasa berkontribusi dalam penelitian ini.
10. Serta seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan, yang telah membantu penulis dalam menyusun proposal.

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, 20 oktober 2023



Josua simbolon