



**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI KEDAI KOPI
TUKU**
(Daerah Tangerang Selatan)

SKRIPSI

Aloysia Kenyo Pranantami
2019021157

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS HUMANIORA DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA
TANGERANG SELATAN
2023

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI KEDAI KOPI
TUKU**
(Daerah Tangerang Selatan)

SKRIPSI

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

Aloysia Kenyo Prnantami
2019021157

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

2023

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DI KEDAI KOPI TUKU (DAERAH TANGERANG
SELATAN)**

Nama : Aloysia Kenyo Pranantami

NIM : 2019021157

Program Studi : Manajemen

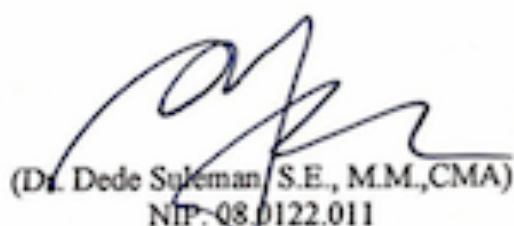
Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Skripsi guna memperoleh gelar Sarjana S.M Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Humaniora dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya.

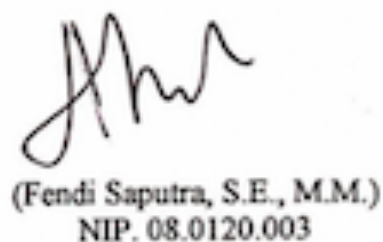
Tangerang Selatan, Juni 2023

Menyetujui,

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping


(Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA)
NIP. 08.0122.011


(Fendi Saputra, S.E., M.M.)
NIP. 08.0120.003

Kepala Program Studi


Dr. Yohanes Totok Suyoto, S.S., M.Si., CPMA
NIP. 08.0818.016





LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DI KEDAI KOPI TUKU (DAERAH TANGERANG
SELATAN)

SKRIPSI

Oleh :
Aloysia Kenyo Pranantami
2019021157

Telah dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana
Pada Hari/Tanggal :

	Tanda Tangan	Tanggal
Pembimbing Utama Dr.Dede Suleman, S.E., M.M., CMA NIP. 08.0122.011		21/6-2023
Pembimbing Pendamping Fendi Saputra, S.E., M.M. NIP. 08.0120.003		21/6-2023
Dosen Penguji 1: Zulkifli, S.E., M.M. NIP. 08. 0122.002		20/6-2023
Dosen Penguji 2: Dr. Mohamad Zein Saleh, S.H., M.M. NIP. 08.1022.026		20/6-2023

Mengetahui :

Ketua Program Studi

Dekan Fakultas Humaniora dan Bisnis



Dr. Yohanes Totok Suyoto, S.S., M.Si.,CPMA
NIP. 08.0122.011
Tanggal : 21 - 06 - 2023



Dra. Clara Evi Citraningtyas, M.A., Ph.D
NIP. 08.0920.027
Tanggal : 21 - 06 - 2023

**SURAT PERNYATAAN
MENGENAI ORIGINALITAS SKRIPSI, KESEDIAAN PUBLIKASI DAN
PELIMPAHAN HAK CIPTA**

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

Nama Mahasiswa : Aloysia Kenyo Pranantami
NIM : 2019021157
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul: PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI KEDAI KOPI TUKU

1. Adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa Skripsi ini merupakan hasil plagiarism, 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 diikuti 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, 9 Juni 2023

Peneliti,



Nama : Aloysia Kenyo Pranantami

NIM : 2019021157

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 CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI KEDAI KOPI TUKU (DAERAH 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 serta 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 selaku Presiden Universitas Pembangunan Jaya.
2. Ibu Leenawaty Limantara, Ph.D. selaku Rektor Universitas Pembangunan Jaya.
3. Ibu Dra. Clara Evi C. Citraningtyas, M.A., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Humaniora dan Bisnis.
4. Bapak Dr. Yohanes Totok Suyoto, S.S., M.SI., CPMA selaku Kepala Program Studi Manajemen.
5. Bapak Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA. selaku Dosen Pembimbing 1 dan Bapak Fendi Saputra, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan dan masukan kepada penulis selama penulisan skripsi.
6. Bapak Dr. Dr-Ing. Rachman Sjarief, S.H., M.M., M.H. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
7. Bapak Zulkifli, S.E., M.M. selaku dosen yang membantu penulis selama penulisan skripsi.
8. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen yang telah mengajar penulis selama masa perkuliahan di Universitas Pembangunan Jaya.
9. Kedua orang tua penulis (Bapak Leo Beno Lukito dan Ibu Angela Sri Ngatini) yang telah memberikan dukungan dalam bentuk moril, doa dan kasih sayang maupun materiil kepada penulis.
10. Laurensius Bagas Eka Putra yang selalu memberikan dukungan dan semangat. Menemani penulis dari duduk di bangku sekolah menengah pertama sampai menjadi sarjana. Terima kasih sudah selalu ada dan setia mendampingi.
11. Dionysia Akasa Widyapalastha dan Gabriella Vanda, sahabatku yang selalu siap sedia menemani dan mendampingi penyusunan skripsi ini kapanpun dan dimanapun.

12. Komunitas sepeda Aneka Bike dan Affa.cc yang telah membantu penulis dalam pengisian kuesioner
13. Rekan – rekan penulis yang senantiasa saling membantu dan memberi semangat satu sama lain.
14. Ibu pemilik Dhimas PhotoCopy Arinda yang selalu memberikan harga print murah meriah kepada penulis,
15. Seluruh pihak yang Namanya tidak dapat disebutkan satu persatu.
16. Dan yang terakhir kepada diri saya sendiri, Aloysia Kenyo Pranantami. Yang mau bertahan dan kuat sampai berada di titik ini. Tidak mudah melakukan 2 tanggung jawab pada waktu yang bersamaan. Tapi semua sudah dibuktikan dengan keberhasilan ini. Terima kasih ya.

Terima kasih yang tak terhingga kepada nama-nama yang telah disebutkan di atas. Semoga bantuan dan semangat yang diberikan kepada penulis dibalaskan oleh Tuhan Yang Maha Esa. 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, Juni 2023
Penulis

Aloysia Kenyo Pranantami