

**PENGARUH KUALITAS JASA, KUALITAS MAKANAN, KUALITAS FISIK DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS MEREK. STUDI EMPIRIS PADA CAFE DI YOGYAKARTA.**

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh:**

**Nama : Adlu Mahendro Cahyo**

**Nomor Mahasiswa : 15311425**

**Program Studi : Manajemen**

**Bidang Konsentrasi : Pemasaran**

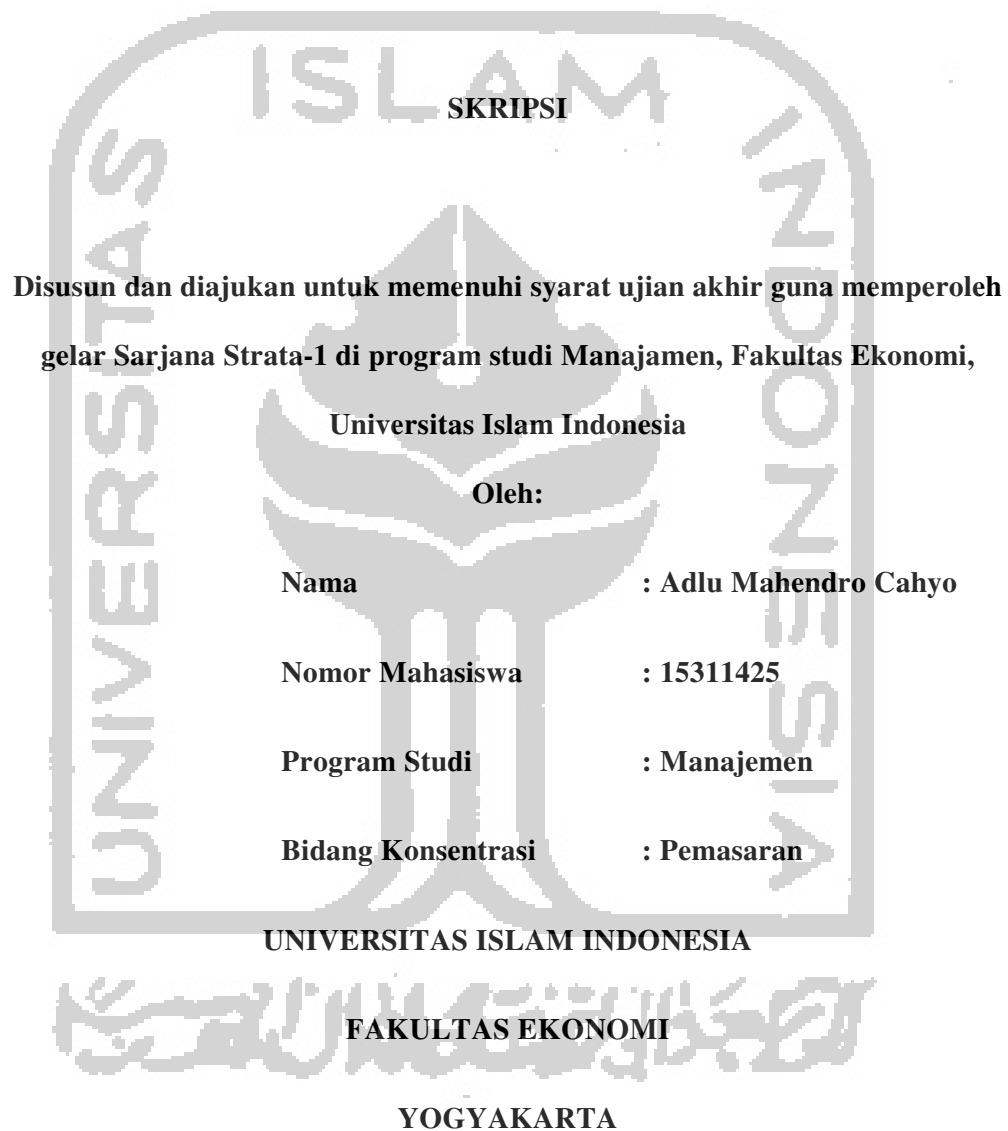
**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**YOGYAKARTA**

**2019**

**PENGARUH KUALITAS JASA, KUALITAS MAKANAN, KUALITAS FISIK DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS MEREK. STUDI EMPIRIS PADA CAFE DI YOGYAKARTA.**



**2019**

**PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam penelitian ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku”

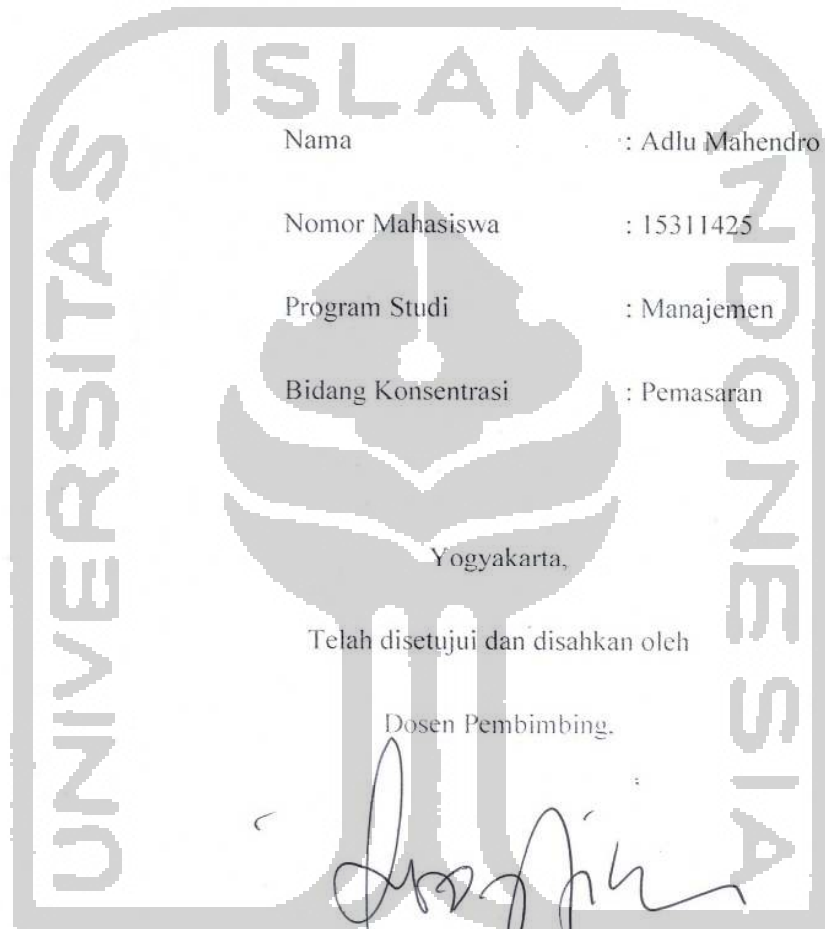
Yogyakarta, Oktober 2019

Penulis,



Adlu Mahendro Cahyo

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI  
PENGARUH KUALITAS JASA, KUALITAS MAKANAN, KUALITAS  
FISIK DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS MEREK. STUDI  
EMPIRIS PADA CAFE DI YOGYAKARTA**



Nama : Adlu Mahendro Cahyo

Nomor Mahasiswa : 15311425

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Yogyakarta,

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Raden Roro Ratna Roostika', is written over the text 'Dosen Pembimbing,'.

Raden Roro Ratna Roostika S.E., MAC., Ph.D.

**BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR / SKRIPSI**

SKRIPSI BERJUDUL

**PENGARUH KUALITAS JASA, KUALITAS MAKANAN, KUALITAS FISIK DAN  
KEPUASAAN TERHADAP LOYALITAS MEREK (STUDI EMPIRIS PADA CAFE DI  
YOGYAKARTA)**

Disusun Oleh : **ADLU MAHENDRO CAHYO**

Nomor Mahasiswa : **15311425**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Senin, tanggal : 25 November 2019

Penguji/ Pembimbing Skripsi : **RR. Ratna Roostike, SE., MAC., Ph.D**

Penguji : **Suwarsono, Drs., MA.**



Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia



**Jaka Sriyana, SE., M.Si, Ph.D.**

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum wr.wb*

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Jasa, Kualitas Makanan, Kualitas Fisik Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Merek. Studi Empiris Pada Cafe Di Yogyakarta” penelitian ini disusun untuk memenuhi tugas akhir yaitu skripsi sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Program Strata 1 (S1) pada program studi Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Proses penyusunan skripsi ini tentunya tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Puji Syukur kehadiran Allah SWT, yang senantiasa memberikan kesehatan, berkah, kemudahan dan rahmat serta hidayah dalam menjalani segala aktivitas pekerjaan termasuk dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Nabi Muhammad SAW sebagai panutan dan tauladan bagi seluruh umat muslim.
3. Ibu Raden Roro Ratna Roostika S.E., MAC., Ph.D. selaku dosen pembimbing skripsi penulis yang telah membimbing penulis dengan sabar dan selalu memberikan ilmu serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi tepat pada waktunya.
4. Orang tua saya bapak Ari Hartanto dan Ibu Yunti Cahyatun, kakak saya Artanto Ocky Cahyo serta adik Hafidha Ariana Cahya yang selalu

memberikan doa, fasilitas, dorongan, dan banyak hal lain, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

5. Bapak Jaka Sriyana S.E., M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
6. Bapak Anjar Priyono ,S.E., M.Si., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
7. Segenap Dosen dan Civitas Akademika Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan ilmu dan bantuannya dalam penyusunan tugas akhir ini.
8. Elsha Aviana Putri yang telah tidak pernah lelah membantu dan memberikan support kepada penulis
9. Seluruh anak-anak kontrakan yang berangkat sama-sama dari jakarta yaitu bagas, dito, kiki yang bisa menampung disaat butuh hiburan
10. Group anak soleh yang selalu mengajak bermain untuk refreshing saat niat mengerjakan skripsi
11. Teman dan sahabat selama perkuliahan yang tidak bisa disebutkan satu per satu
12. Teman seper-bimbingan yang sudah lulus duluan
13. Teman-teman angkatan manajemen 2015 yang sudah memberikan kesan-kesan selama masa perkuliahan
14. Dota, Mobile Legends, Pubg Mobile, FIFA, Youtube, Magaya, COD Mobile, Instagram serta semua game dan sosial media lainnya yang selalu mengalihkan ku dari skripsi yang harusnya bisa selesai lebih cepat

15. Seluruh kepanitiaan yang pernah saya ikuti (Manifest 2016, Makrab Manajemen 2016, IBC #5 2017).

16. Semua pihak yang turut membantu penulis yang tidak dapat disebutkan satupersatu.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan perlindungan dan imbalan yang setimpal untuk kebaikan yang telah dilakukan. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir ini jauh dari kata sempurna, oleh sebab itu penulis membutuhkan kritik, saran dan masukan untuk dijadikan acuan untuk masa yang akan datang. Penulis berharap tugas akhir ini berguna dan memberikan manfaat untuk kita semua.

*Wassalamualaikum wr.wb*

Yogyakarta, Oktober 2019

Penulis