

SKRIPSI

KAJIAN EMPIRIS KUALITAS LAYANAN DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA CAFÉ DIRA AMBULU



Oleh :

Isritasari
15.1041.1202

Pembimbing:

Dosen Pendamping Utama : Drs. Akhmad Suharto, MP

Dosen Pembimbing Pendamping : Yohanes Gunawan W, SE,M.M

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Isritasari
NIM : 15.1041.1202
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: Kajian Empiris Kualitas Layanan Dan *Brand Image* Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Café Dira Ambulu ; adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, Juli 2019

Yang menyatakan,



Isritasari
NIM. 15.1041.1202

PENGESAHAN

Skripsi berjudul; Kajian Empiris Kualitas Layanan Dan *Brand Image* Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Café Dira Ambulu, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Isritasari
Nim : 1510411202
Hari : Senin
Tanggal : 29 Juli 2019
Tempat : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

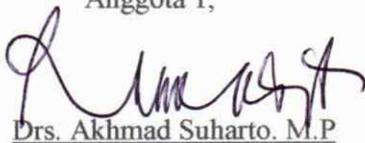
Tim Penguji,



Seno Sumowo, S.E., M.M

NPK 01 09 288

Anggota 1,



Drs. Akhmad Suharto, M.P

NPK 10 03 711

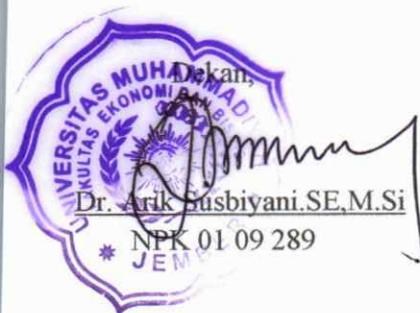
Anggota 2,



Yohanes Gunawan W, SE, MM

NPK 15 09 646

Mengesahkan:



Ketua Jurusan,



Haris Hermawan, SE MM

NPK 15 03 643