

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SUASANA
TOKO TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA DALI
COFFEE FACTORY KARAWANG**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND STORE
ATMOSPHERE ON CUSTOMER SATISFACTION AT DALI
COFFEE FACTORY KARAWANG***

Oleh

**Suryani Pratiwi
17416261201182**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG
KARAWANG
TAHUN 2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SUASANA
TOKO TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA DALI
COFFEE FACTORY KARAWANG**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND STORE
ATMOSPHERE ON CUSTOMER SATISFACTION AT DALI
COFFEE FACTORY KARAWANG***

Oleh
Suryani Pratiwi
17416261201182

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Manajemen



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG
KARAWANG
TAHUN 2022**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Suryani Pratiwi

NIM : 17416261201182

Tanda Tangan :

A white rectangular card with a yellow star at the top center. The card contains a handwritten signature in blue ink. The card is placed on a blue swoosh graphic that curves around it. Below the card, there is a red dashed line with the letters 'L' and 'G' at its ends.

Tanggal : 17 November 2022

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Disusun oleh:

Nama : Suryani Pratiwi

NIM : 17416261201182

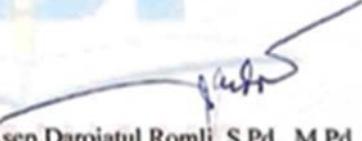
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Suasana Toko terhadap
Kepuasan Konsumen pada Dali Coffee Factory Karawang

Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,


Dr. H. Puji Isyanto, S.E., M.M.
NIDN. 0407097502


Asep Darajatul Romli, S.Pd., M.Pd.
NIDN.0421078003

Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Buana Perjuangan Karawang
Koordinator Program Studi


H. Suroso, S.E., M.M
NIDN. 0402107707

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Suryani Pratiwi
NIM : 17416261201182
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Suasana Toko terhadap Kepuasan Konsumen pada Dali Coffee Factory Karawang

DEWAN PENGUJI SKRIPSI

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Penguji 1 : Dr. Citra Savitri, S.E., M.M	()	16/01/2023
Penguji 2 : H. Asep Jamaludin, S.E., M.M	()	20/12/2022
Penguji 3 : Nandang, S.E., M.M	()	20/12/2022

Karawang, 17 November 2022

Mengetahui,

Dekan,

Koordinator Program Studi,



Dr. Citra Savitri, S.E., M.M
NIDN. 0214088301



H. Suroso, S.E., M.M.
NIDN. 0402107707

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Suryani Pratiwi
NIM : 17416261201182
Program Studi : Manajemen
Tahun Akademik : 2022

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul:

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SUASANA TOKO
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA DALI COFFEE FACTORY
KARAWANG”**

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Karawang, 17 November 2022



(Suryani Pratiwi)

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Buana Perjuangan Karawang, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Suryani Pratiwi
NIM : 17416261201182
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

demikian demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Buana Perjuangan Karawang **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Pengaruh kualitas pelayanan dan suasana toko terhadap kepuasan konsumen pada Dali Coffee Factory Karawang beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Buana Perjuangan Karawang berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Karawang
Pada tanggal : 17 November 2022

Yang menyatakan



(Suryani Pratiwi)

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT beserta junjungan-Nya Nabi Muhammad SAW, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Buana Perjuangan Karawang.

Pada kesempatan ini, penulis memberikan penghargaan setinggi-tingginya dan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada bapak Dr. H. Puji Isyanto, S.E., M.M, selaku pembimbing utama dan bapak Asep Darojatul Romli, S.pd., M.pd., selaku pembimbing pendamping yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan selama ini serta motivasi kepada penulis yang kemudian membuka cakrawala berpikir penulis.

Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ir. H. Iman Sumantri selaku Ketua Yayasan Buana Pangkal Perjuangan Karawang.
2. Prof. Dr. H. Dedi Mulyadi, S.E., M.M. selaku Rektor Universitas Buana Perjuangan Karawang.
3. Dr. Citra Savitri, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Buana Perjuangan Karawang.
4. H. Suroso, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang.
5. Pihak Dali Coffee Factory Karawang yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan.
6. Kepada seluruh Dosen dan Staf serta pihak-pihak lainnya yang membantu penulisan skripsi, penulis ucapkan banyak terima kasih.
7. Kepada orang tua tercinta, adik tercinta, merupakan bagian kebahagiaan tersendiri yang telah banyak mendorong semangat dan motivasi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan pada waktunya.

8. Terakhir kepada seseorang yang telah memberikan motivasi sehingga penulisan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar dan sesuai yang diharapkan.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Karawang, 17 November 2022



Suryani Pratiwi

