

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN LOUIS CAFE DEPOK**



Disusun oleh:

**BUNGA ASRIANA HERLAMBANG
2018103845**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS KOMUNIKASI DAN BISNIS
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS KALBIS
JAKARTA
2022**

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN LOUISCAFE DEPOK

Disusun sebagai salah satu syarat memperoleh gelar kesarjanaan pada
Program Studi Manajemen Program Sarjana
Fakultas Bisnis dan Komunikasi
Institut Teknologi dan Bisnis Kalbis



Oleh:

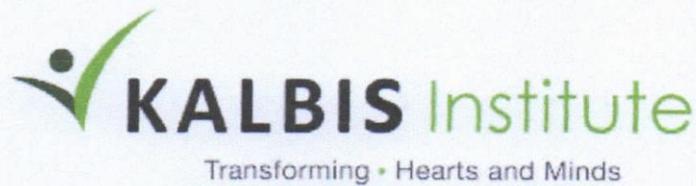
BUNGA ASRIANA HERLAMBANG

2018103845

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS KOMUNIKASI DAN BISNIS
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS KALBIS
JAKARTA
2022**

PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN LOUIS CAFE DEPOK**



Oleh:

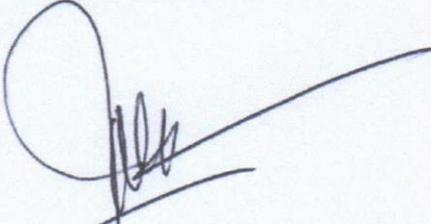
BUNGA ASRIANA HERLAMBANG

2018103845

Telah disetujui dan dinyatakan layak untuk diajukan dalam Sidang Ujian Skripsi

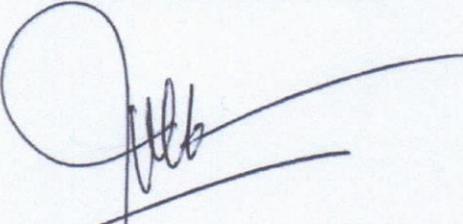
Jakarta, 23 Juni 2022

Menyetujui,
Pembimbing



Anjar Dwi Astono, S.S., M.M
L12179

Mengetahui,
Ketua Program Studi



Anjar Dwi Astono, S.S., M.M
L12179

PERNYATAAN DEWAN PENGUJI

Dengan ini Dewan Penguji menyatakan bahwa

Nama Mahasiswa : Bunga Asriana Herlambang

NIM : 2018103845

Program Studi : Manajemen – S1

Fakultas : Bisnis dan Komunikasi

Telah dinyatakan lulus dalam sidang ujian Tugas Akhir Skripsi pada hari **Selasa, 26 Juli 2022 dengan judul:**



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN LOUIS CAFE DEPOK

Tim Dosen Penguji:

Nama

Tanda Tangan

1. Vina Meliana S.M.B., M.M.

2. Donant Alananto Iskandar S.E., M.B.A., M.I.Kom

3. Anjar Dwi Astono S.S., M.M.

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya Bunga Asriana Herlambang – 2018103845

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN LOUIS CAFE DEPOK

Adalah benar hasil karya saya dan belum pernah diajukan sebagai karya ilmiah, sebagaian atau seluruhnya, atas nama saya atau pihak lain. Saya siap bertanggung jawab dan menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang tertera pada Institut Teknologi dan Bisnis Kalbis apabila terbukti melakukan plagiat sesuai **Permendiknas No.17 Tahun 2010** dalam penyusunan skripsi ini.

Jakarta, 23 Juni 2022



Bunga Asriana Herlambang

2018103845

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Bunga Asriana Herlambang

NIM : 2018103845

Judul Skripsi :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN LOUIS CAFE DEPOK

Memberikan kepada Institut Teknologi dan Bisnis Kalbis hak non-eksklusif untuk menyimpan, menggandakan dan memperluas Skripsi karya saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasan saja, dan dalam format tercetak atau elektronik.

Menyatakan bahwa saya, mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian ini karya saya, guna pengembangan karya di masa depan.

Jakarta, 3 Agustus 2022



Bunga Asriana Herlambang

2018103845



KALBIS Institut
Transforming Hearts and Minds