

NO: 33010721/MAN/2017

**PENGARUH *MEAL EXPERIENCE* TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI GUSTO GELATO & CAFFE BALI: ANALISA
*FIVE ASPECTS MEAL MODEL***

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan penyelesaian program S-1
Program Manajemen Perhotelan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Kristen Petra

Oleh:

Cindy Govina Djuari
Sandra Agustin

NRP: 33413072
NRP: 33413188

PROGRAM MANAJEMEN PERHOTELAN
PROGRAM STUDI MANAJEMEN



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN PETRA
SURABAYA**

2017

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi

**PENGARUH *MEAL EXPERIENCE* TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI GUSTO GELATO & CAFFE BALI: ANALISA
*FIVE ASPECTS MEAL MODEL***

Oleh :

Cindy Govina Djuari
Sandra Agustin

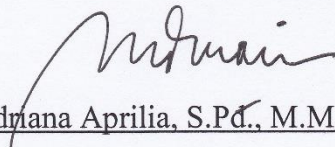
NRP: 33413072
NRP: 33413188

Diterima Oleh

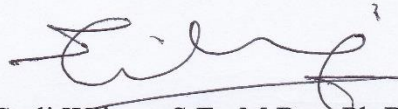
Program Manajemen Perhotelan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Kristen Petra

Surabaya, 16 Oktober 2017

Pembimbing :


Adriana Aprilia, S.Pd., M.M.
NIP : 03-019

Ketua Tim Penguji :


Serli Wijaya, S.E., M.Bus., Ph.D.
NIP : 98-030

Ketua Program :



Endo Wijaya Kartika S.E., M.M.
NIP : 08-002

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Mahasiswa Universitas Kristen Petra, yang bertanda tangan di bawah ini,
saya :

Nama : Sandra Agustin

NRP : 33413188

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Petra Hak Bebas Royalti Non-Ekklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul “Pengaruh *Meal Experience* terhadap Kepuasan Konsumen di Gusto Gelato & Caffe Bali: Analisa *Five Aspects Meal Model*” beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekklusif ini Universitas Kristen Petra berhak menyimpan, mengalih, media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database) dan menampilkan atau mempublikasikannya di internet atau media lain hanya untuk keperluan akademis dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti.

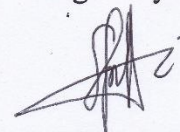
Saya, bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Kristen Petra, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Surabaya

Pada Tanggal : 16 Oktober 2017

Yang menyatakan,



Sandra Agustin

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Mahasiswa Universitas Kristen Petra, yang bertanda tangan di bawah ini,
saya :

Nama : Cindy Govina Djuari

NRP : 33413072

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Petra Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul “Pengaruh *Meal Experience* terhadap Kepuasan Konsumen di Gusto Gelato & Caffe Bali: Analisa *Five Aspects Meal Model*” beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Kristen Petra berhak menyimpan, mengalih, media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database) dan menampilkan atau mempublikasikannya di internet atau media lain hanya untuk keperluan akademis dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti.

Saya, bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Kristen Petra, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Surabaya

Pada Tanggal : 16 Oktober 2017

Yang menyatakan,



Cindy Govina Djuari

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan penyertaan-Nya sehingga peneliti dapat melaksanakan skripsi pada semester ini dan dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik .

Penulisan skripsi ini selesai tidak terlepas dari bantuan banyak pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada pihak-pihak tersebut. Diantaranya Yang Terhormat :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan anugerah-Nya
2. Adriana Aprilia, S.Pd., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran dan tenaga dalam memberikan masukan dan pengarahan yang sangat bermanfaat dalam penulisan tugas akhir ini.
3. Segenap dosen di Program Manajemen Perhotelan Universitas Kristen Petra Surabaya yang telah banyak memberikan saran serta masukan dalam penyusunan tugas akhir ini.
4. Responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini.
5. Teman-teman sekalian yang telah membantu dalam penulisan tugas akhir ini.

Peneliti menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan tugas akhir ini. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun dari para pembaca sangatlah diharapkan.

Semoga tugas akhir ini dapat berguna bagi rekan-rekan mahasiswa untuk menambah wawasan dan wacana.

Surabaya, 16 Oktober 2017

Penulis