

No : 33011171/MAN/2024

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION DAN *CUSTOMER LOYALTY*
PADA *COFFEE SHOP CUP OF HOPE (COH)* DI KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan penyelesaian program S-1
Program *Hotel Management*
Program Studi Manajemen
Universitas Kristen Petra**

Oleh:

Alvin Haryanto NRP : D11200340
Liem Gelbert Ariel Prayitno NRP : D11200405

**PROGRAM MANAJEMEN PERHOTELAN
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**



***SCHOOL OF BUSINESS AND MANAGEMENT*
UNIVERSITAS KRISTEN PETRA
SURABAYA
2024**

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION DAN *CUSTOMER LOYALTY*
PADA *COFFEE SHOP CUP OF HOPE (COH)* DI KOTA SURABAYA**

Oleh:

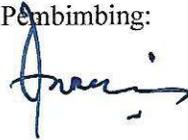
Alvin Haryanto NRP: D11200340
Liem Gelbert Ariel Prayitno NRP: D11200405

Diterima oleh:

Program Hotel Management Program Studi Manajemen
School of Business and Management
Universitas Kristen Petra

Surabaya, 5 Juli 2024

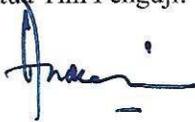
Pembimbing:



(Dra. Francisca Andreani, M.M.)

NIP: 96-024

Ketua Tim Penguji:



(Dra. Francisca Andreani, M.M.)

NIP: 96-024



Ketua Program Studi Manajemen:

(Dr. Sienny Lho, S.E., M.Bus.)

NIP: 98-021



Ketua Program Hotel Management:

(Debarati C. Widjaja, S.S., M.S.M., Ph.D.)

NIP: 96-023

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

Sebagai mahasiswa Universitas Kristen Petra, yang bertanda tangan dibawah ini, kami:

Nama : Alvin Haryanto

NRP : D11200340

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Petra Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-Exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah kami yang berjudul “Pengaruh *Customer Experience* terhadap *Customer Satisfaction* dan *Customer Loyalty* pada *Coffee Shop Cup of Hope* di Kota Surabaya”. Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Kristen Petra berhak menyimpan, mengalih-mediakan/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya dan menampilkan/mempublikasinya di internet atau media lain untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta ijin dari kami selama tetap mencantumkan kami sebagai penulisnya.

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

Demikian pernyataan ini yang kami buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 5 Juli 2024

Yang menyatakan,



Alvin Haryanto

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

Sebagai mahasiswa Universitas Kristen Petra, yang bertanda tangan dibawah ini, kami:

Nama : Liem Gelbert Ariel Prayitno

NRP : D11200405

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Petra Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-Exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah kami yang berjudul “Pengaruh *Customer Experience* terhadap *Customer Satisfaction* dan *Customer Loyalty* pada *Coffee Shop* Cup of Hope di Kota Surabaya”. Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Kristen Petra berhak menyimpan, mengalih-mediakan/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya dan menampilkan/mempublikasinya di internet atau media lain untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta ijin dari kami selama tetap mencantumkan kami sebagai penulisnya.

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

Demikian pernyataan ini yang kami buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 5 Juli 2024

Yang menyatakan,



Liem Gelbert Ariel Prayitno

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karuniaNya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan laporan skripsi ini. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan guna meraih gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen School of Business and Management di Universitas Kristen Petra, Surabaya.

Rasa terima kasih yang tak terhingga penulis sampaikan kepada berbagai pihak yang telah membantu peneliti selama ini, khususnya:

1. Deborah C. Widjaja, S.S., M.S.M., PH.D., selaku Kepala Program Hotel Management Universitas Kristen Petra.
2. Dra. Fransisca Andreani, M.M., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Keluarga yang telah memberikan dukungan secara moril dan material kepada penulis hingga penulis mampu menyelesaikan skripsi guna meraih gelar kesarjanaan ini.
4. Segenap dosen dan staf pengajar di Program Hotel Management Universitas Kristen Petra Surabaya.
5. Responden penelitian yang telah berkenan untuk menjadi sampel penelitian ini, atas perhatian yang telah diberikan, peneliti hanya bisa berucap terima kasih.
6. Pihak- pihak lain yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam pembuatan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala petunjuk, kritik, dan saran yang membangun dari pembaca agar dapat menunjang pengembangan dan perbaikan penulisan selanjutnya.

Akhir kata penulis mohon maaf apabila ada kekurangan dalam penulisan skripsi ini dan penulis dengan senang hati menerima saran dan kritik yang membangun dari pembaca. Semoga penyajian skripsi ini bisa memberikan manfaat kepada berbagai pihak. Amin.

Surabaya, 5 Juli 2024

Peneliti