

"PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MAXX COFFEE SUNTER DI JAKARTA UTARA"

Oleh:

Nama: Patricia Daniela

NIM: 73180034

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat kelulusan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis

Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Konsentrasi Kewirausahaan



INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

SEPTEMBER 2022

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MAXX COFFEE SUNTER DI JAKARTA UTARA”

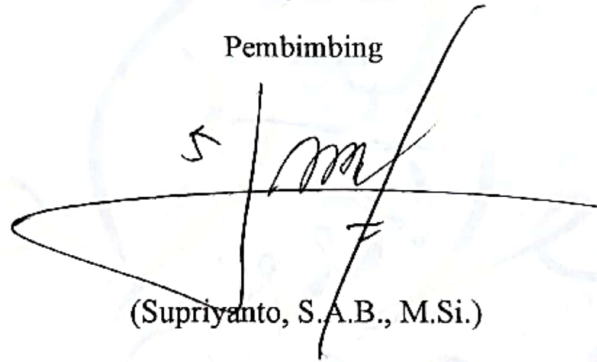
Diajukan Oleh:

Nama: Patricia Daniela

Jakarta, 22 September 2022

Disetujui Oleh:

Pembimbing



(Supriyanto, S.A.B., M.Si.)

INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2022



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

ABSTRAK

Patricia Daniela / 73180034 / 2022 / Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Maxx Coffee Sunter di Jakarta Utara / Dosen Pembimbing: Supriyanto, S.A.B., M.Si.

Kopi merupakan salah satu komoditas yang diminati oleh masyarakat di seluruh dunia. Dan Indonesia menempati posisi keempat sebagai negara penghasil kopi terbesar di dunia, tingginya nilai produksi kopi di Indonesia tidak terlepas dari tingginya nilai konsumsi kopi di Indonesia yang tiap tahunnya mengalami peningkatan. Dan salah satu perusahaan yang meramaikan pasar coffee shop di Indonesia adalah PT. Maxx Coffee Prima atau yang di kenal dengan merek Maxx Coffee. Maxx Coffee yang sudah berdiri sejak tahun 2015 yang sudah mengoperasikan 52 gerai yang tersebar dan salah satunya adalah gerai Maxx Coffee Sunter yang berlokasi di Jakarta Utara. Kualitas layanan dan fasilitas merupakan salah satu indikator penting yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap tempat yang di kunjungi. Oleh karena itu Maxx Coffee Sunter mencoba untuk bisa bekerja dengan baik dalam segala kondisi, para pekerja harus bisa bersikap profesional saat sedang bekerja yang dimana para pekerja harus bisa memisahkan perihal pribadi di saat sedang bekerja. Dari banyaknya keluhan yang di dapat Maxx Coffee Sunter mengindikasikan terjadinya permasalahan dalam kualitas layanan mengenai fasilitas yang ada. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh dari variabel kualitas layanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan Maxx Coffee Sunter di Jakarta Utara

Penelitian ini *grand theory* nya adalah pemasaran yang dimana pemasaran memiliki *marketing mix* 4P yang terdiri dari *product*, *price*, *place*, dan *promotion* yang memiliki hubungan dengan pembahasan tentang kualitas layanan, fasilitas, dan kepuasan pelanggan. Teori-teori yang digunakan bersumber dari para ahli seperti Kotler and Amstrong (2018), Kotler and Keller (2016), Indrasari (2019), Pantilu, Koleangan, and Roring (2018), dan masih banyak para ahli lainnya. Selain itu, penelitian ini juga didukung oleh penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dengan kualitas layanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan.

Metode penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan Maxx Coffee Sunter sebagai objek penelitian. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan *google form* terhadap seluruh pelanggan yang datang ke Maxx Coffee Sunter yang berjumlah 140 responden. Teknik analisis yang dilakukan dalam penelitian ini antara lain uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, skala likert, uji asumsi klasik dan analisis regresi berganda, uji signifikan parameter individual (uji t), dan koefisien determinasi (R^2). Data diolah dengan menggunakan program IBM SPSS Statistic 20.

Penelitian ini membuktikan bahwa kualitas layanan dan fasilitas memiliki pengaruh dalam kepuasan pelanggan

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Fasilitas, Kepuasan Pelanggan



ABSTRACT

Patricia Daniela / 73180034 / 2022 / *The Influence of Service Quality and Facilities on Customer Satisfaction at Maxx Coffee Sunter in North Jakarta* / Supervisor: Supriyanto, S.A.B., M.Si.

Coffee is one of the commodities that are in demand by people around the world. And Indonesia occupies the fourth position as the largest coffee-producing country in the world, the high value of coffee production in Indonesia is inseparable from the high value of coffee consumption in Indonesia which increases every year. And one of the companies that enliven the coffee shop market in Indonesia is PT. Maxx Coffee Prima or known as the Maxx Coffee brand. Maxx Coffee, which has been established since 2015, operates 52 outlets spread out and one of them is the Maxx Coffee Sunter outlet located in North Jakarta. The quality of services and facilities is one of the important indicators that can affect customer satisfaction with the places visited. Therefore Maxx Coffee Sunter tries to be able to work well in all conditions, workers must be able to behave professionally while at work where workers must be able to separate personal matters while at work. From the number of complaints received by Maxx Coffee Sunter, it indicates that there are problems in service quality regarding existing facilities. Therefore, this study aims to determine the effect of service quality and facilities variables on customer satisfaction at Maxx Coffee Sunter in North Jakarta.

This research's grand theory is marketing where marketing has a 4P marketing mix consisting of product, price, place, and promotion which has a relationship with discussions about service quality, facilities, and customer satisfaction. The theories used are sourced from experts such as Kotler and Armstrong (2018), Kotler and Keller (2016), Indrasari (2019), Pantilu, Koleangan, and Roring (2018), and many other experts. In addition, this research is also supported by previous studies related to the quality of services and facilities to customer satisfaction.

This research method uses quantitative research with Maxx Coffee Sunter as the object of research. The data collection method used in this study was carried out through the distribution of questionnaires with google form to all customers who came to Maxx Coffee Sunter, totaling 140 respondents. The analysis techniques used in this study include validity testing, reliability testing, descriptive analysis, Likert scale, classical assumption test and multiple regression analysis, individual parameter significant test (t test), and coefficient of determination (R²). The data was processed using the IBM SPSS Statistics 20 program.

This study proves that the quality of services and facilities has an influence on customer satisfaction

Keywords: Service Quality, Facilities, Customer Satisfaction





KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, tugas akhir dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Maxx Coffee Sunter di Jakarta Utara" dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Dengan adanya keterbatasan pengetahuan dan pengalaman, peneliti menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna. Namun, peneliti berharap tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi peneliti lainnya untuk menerapkan pengetahuan yang telah di dapat dan memperoleh pengalaman baru yang tidak dapat diperoleh dari perkuliahan. Dalam menyusun tugas akhir ini, peneliti mendapatkan banyak bimbingan, arahan, bantuan, dukungan dan doa dari banyak pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Supriyanto, S.A.B., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran di dalam memberikan bimbingan, arahan, dan dorongan kepada peneliti dengan sabar di dalam melakukan proses penyusunan skripsi ini hingga dapat terselesaikan dengan baik.
2. Ibu Dr. Sylvia Sari Rosalina, S. Sos., M.Si. selaku Kepala Program Studi Administrasi Bisnis
3. Seluruh dosen Institut Kwik Kian Gie School of Business yang telah mendidik, membimbing, serta memberikan bekal ilmu kepada peneliti hingga pada akhir studi kuliah.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



4. Orang tua dan kakak peneliti yang selalu mendoakan, mendukung, memotivasi, serta memberi semangat untuk peneliti selama penyusunan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
5. Teman-teman peneliti yang sudah memberikan dukungan, serta semangat bagi peneliti selama penyusunan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu
6. Ibu Lukita, Ibu Yuni, dan Bapak Gifario selaku *store manager* dan *supervisor* di Maxx Coffee Sunter yang memberikan kesempatan kepada peneliti untuk bekerja sekaligus melakukan penelitian skripsi di Maxx Coffee Sunter

Peneliti menyadari bahwa terdapat banyak kesalahan dan kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan maaf atas kesalahan dan kekurangan yang terdapat dalam skripsi ini. Peneliti berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya dan dapat menjadi referensi yang baik bagi para penelitian selanjutnya

Jakarta, 1 Agustus 2022

Peneliti,

Patricia Daniela

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	II
ABSTRAK.....	III
ABSTRACT.....	IV
KATA PENGANTAR.....	V
DAFTAR ISI.....	VII
DAFTAR TABEL.....	X
DAFTAR GAMBAR.....	XI
DAFTAR LAMPIRAN.....	XII
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	5
1.3. Batasan Penelitian.....	6
1.4. Rumusan Masalah.....	6
1.5. Tujuan Penelitian.....	6
1.6. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	8
2.1. Landasan Teoritis.....	8
2.1.1. Pemasaran.....	8
2.1.2. Kualitas.....	9
2.1.3. Layanan.....	10
2.1.4. Kualitas Layanan.....	11
2.1.5. Fasilitas.....	13
2.1.6. Kepuasan Pelanggan.....	16
2.2. Penelitian Terdahulu.....	19
2.3. Kerangka Pemikiran.....	20
2.3.1. Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	20



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



2.3.2. Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan	21
2.4. Hipotesis	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1. Objek Penelitian	22
3.2. Disain Penelitian	22
3.3. Populasi dan Sampel	23
3.3.1. Populasi	23
3.3.2. Sampel	24
3.4. Lokasi Penelitian	24
3.5. Variabel Penelitian	25
3.5.1. Variabel Independen	25
3.5.2. Variabel Dependen	28
3.6. Teknik Pengumpulan Data	29
3.6.1. Jenis dan Sumber Data	29
3.6.2. Teknik Pengumpulan Data	29
3.7. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	30
3.7.1. Uji Validitas	30
3.7.2. Uji Reliabilitas	31
3.7.3. Analisa Statistik Deskriptif	31
3.7.4. Uji Asumsi Klasik	33
3.7.5. Analisis Regresi Linier Berganda	35
3.7.6. Uji Hipotesis	36
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	38
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	38
4.2. Analisis Deskriptif	39
4.2.1. Analisis Karakteristik Responden	39
4.2.2. Analisis Variabel berdasarkan Jawaban Kuesioner	41

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

4.3. Hasil Penelitian.....	47
4.3.1. Uji Validitas.....	47
4.3.2. Uji Reliabilitas.....	50
4.3.3. Uji Asumsi Klasik.....	50
4.3.4. Analisis Uji Regresi Linier Berganda.....	52
4.3.5. Uji Hipotesis.....	53
4.3.6. Hasil Penelitian.....	54
4.4. Pembahasan.....	56
4.4.1. Pengaruh Kualitas Layanan (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) Maxx Coffee Sunter di Jakarta Utara.....	56
4.4.2. Pengaruh Fasilitas (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) Maxx Coffee Sunter Di Jakarta Utara.....	57
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	58
5.1. Kesimpulan.....	58
5.2. Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN	64

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3.1. Operasional Variabel Kualitas Layanan.....	25
Tabel 3.2. Operasional Variabel Fasilitas.....	27
Tabel 3.3. Operasional Variabel Kepuasan Pelanggan	28
Tabel 3.4. Skala Likert.....	32
Tabel 4.1. Presentase Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Tabel 4.2. Presentase Responden berdasarkan usia.....	40
Tabel 4.3. Presentase Responden berdasarkan Pekerjaan.....	41
Tabel 4.4. Analisa Variabel Kualitas Layanan berdasarkan Jawaban Responden.....	42
Tabel 4.5. Analisa Variabel Fasilitas berdasarkan Jawaban Responden	44
Tabel 4.6. Analisa Variabel Kepuasan Pelanggan berdasarkan Jawaban Responden.....	46
Tabel 4.7. Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X_1).....	48
Tabel 4.8. Uji Validitas Fasilitas (X_2).....	49
Tabel 4.9. Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	49
Tabel 4.10. Hasil Uji Reliabilitas.....	50
Tabel 4.11. Hasil Uji Normalitas.....	51
Tabel 4.12. Hasil Uji Heterokedastisitas.....	51
Tabel 4.13. Hasil Uji Multikolinearitas.....	52
Tabel 4.14. Hasil Uji Regresi Berganda.....	52
Tabel 4.15. Hasil Uji Signifikan Parameter Individual.....	53
Tabel 4.16. Hasil Uji R^2	54



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. 10 Negara Penghasil Kopi Terbesar di Dunia.....	1
Gambar 1.2. Konsumsi Kopi Domestik di Indonesia Tahun 2014-2019.....	2
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Penelitian.....	21
Gambar 3.1. Rentang Skala Likert.....	33
Gambar 4.1. Logo Maxx Coffee.....	39

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 – Sampel Penelitian	63
Lampiran 1A – Presentse Responden berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, dan Pekerjaan	63
Lampiran 1B – 10 Negara Penghasil Kopi Terbesar di Dunia	64
Lampiran 1C – Konsumsi Kopi Domestik di Indonesia Periode 2014-2019 (ICO)	64
Lampiran 2 – Data dan Alat atau Instrumen Penelitian	65
Lampiran 2A – Kuesioner Penelitian	65
Lampiran 2B – Profil Responden Penelitian	70
Lampiran 2C – Hasil Kuesioner Variabel Kualitas Layanan (X₁)	73
Lampiran 2D – Hasil Kuesioner Variabel Fasilitas (X₂)	77
Lampiran 2E – Hasil Kuesioner Kepuasan Pelanggan (Y)	83
Lampiran 3 – Hasil Analisis dan Pengolahan Data	86
Lampiran 3A – Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X₁)	86
Lampiran 3B – Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas (X₂)	87
Lampiran 3C – Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	89
Lampiran 3D – Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan (X₁), Fasilitas (X₂), Kepuasan Pelanggan (Y)	90
Lampiran 3E – Tabel Distribusi Frekuensi Jawaban Kuesioner Variabel Kualitas Layanan (X₁)	90
Lampiran 3F – Tabel Distribusi Frekuensi Jawaban Kuesioner Variabel Fasilitas (X₂)	93
Lampiran 3G – Tabel Distribusi Frekuensi Jawaban Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	95
Lampiran 3H – Hasil Uji Normalitas	97



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 3I – Hasil Uji Multikolinearitas, Regresi Linier Berganda, dan Uji t	97
Lampiran 3J- Hasil Uji Heterokedastisitas	98
Lampiran 3K – Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	98
Lampiran 3L – Tabel r Sugiyono	98
Lampiran 3M – Tabel t Sugiyono	99
Lampiran 4 – Daftar Riwayat Hidup Peneliti	100
Lampiran 5 – Hasil Uji Plagiasi Turnitin	101
Lampiran 6 – Kartu Bimbingan Skripsi	102
Lampiran 7 – Surat Pernyataan Orisinalitas Skripsi	103

Harap dipatuhi (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

**PERSETUJUAN RESUME
KARYA AKHIR MAHASISWA**

Telah terima dari

Ⓒ Nama Mahasiswa / I : Patricia Daniela

NIM : 73180034 Tanggal Sidang : _____

Judul Karya Akhir : Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan
Pelanggan Maxx Coffee Sunter di Jakarta Utara

Jakarta, 05 / 10 20 22

Mahasiswa/I
Patricia Daniela
(Patricia Daniela)

Pembimbing
Supriyanto, S.A.B., m.Si
(.....Supriyanto, S.A.B., m.Si')

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.