

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS MAKANAN,
LINGKUNGAN FISIK, DAN BRAND ATTITUDE
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI KASUS DISKUS CAFÉ BANDUNG)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat menempuh Sidang
Sarjana Strata 1 (S-1)**

Oleh

Shela Angelina Chandra

1452224



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
BANDUNG**

2019

KATA PENGANTAR

“Analisis Pengaruh Kualitas Makanan, Lingkungan Fisik, dan Brand Attitude Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Diskus Café Bandung)” memiliki tujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara variable-variabel terkait terhadap kepuasan pelanggan Diskus Café.

Penulis menyadari bahwa Perencanaan Bisnis ini masih jauh dari kata sempurna dan masih terdapat banyak kekurangan. Perkiraan Penjualan Perencanaan bisnis ini juga mengacu pada asumsi-asumsi hasil bisnis sebelumnya dari penulis sehingga masih harus memerlukan berbagai penyesuaian. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada pihak – pihak yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini :

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu menjadai sumber kekuatan dalam setiap situasi hidup dan penyemangat terbaik.
2. Orang tua dan saudara-saudara, Suarjah Chandra, Fera Mariana, Ari Christian, dan Aloysius Rusli yang senantiasa selalu memberi dukungan semangat baik moril maupun materil.
3. Dosen pembimbing Ibu A. Rinny Maharesi,S.E, M.M. senantiasa membantu dan membimbing dari awal hingga akhirnya dapat selesai dari tugas akhir.
4. Ibu Ida,S.E., M.M selaku dosen wali yang senantiasa memberikan semangat, dukungan, dan menjadi sahabat juga dalam perkuliahan hingga akhir.

5. Sahabat-sahabat sejawat, terutama untuk Utari Gunawan, Hadiana Eka, Ivana Belinda, Inriani Clesia, dan Yuana Senjaya, yang senantiasa membantu dan memberikan semangat dari awal perkuliahan sampai tugas akhir ini bisa terselesaikan
6. Kepada om Aloysius Rusli yang telah memberikan bantuan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi tepat pada waktunya
7. Rekan-rekan di Diskus Café yang telah memberikan dukungan semangat dan membantu penulis untuk menyelesaikan tugas akhir di tempat tersebut dengan sambutan hangat.

Akhir kata, semoga Tuhan selalu melimpahkan kasih dan berkatNya kepada semua pihak yang terlibat dan membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Bandung, 12 Desember 2018

Shela Angelina Chandra