

**PENGARUH PENENTU KEPUASAN PELANGGAN
PADA NIAT MENGUNJUNGI KEMBALI DAN
KOMUNIKASI DARI MULUT KE MULUT**

**(Studi Kasus Pada Konsumen Two Hands Full *Coffee*
Shop Bandung)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat menempuh
sidang sarjana strata 1 (S-1)**

Oleh

NIKOLAS SUWANDI

1652140



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
BANDUNG
2020**

**PENGARUH PENENTU KEPUASAN PELANGGAN
PADA NIAT MENGUNJUNGI KEMBALI DAN
KOMUNIKASI DARI MULUT KE MULUT**

**(Studi Kasus Pada Konsumen Two Hands Full *Coffee*
Shop Bandung)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat menempuh
sidang sarjana strata 1 (S-1)**

Oleh

NIKOLAS SUWANDI

1652140



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
BANDUNG
2020**

**THE INFLUENCE OF CUSTOMER SATISFACTION
DETERMINATION OF THE REVISIT INTENTION AND
COMMUNICATION WORD OF MOUTH**

**(Case Study of Two Hands Full Coffee Shop Bandung
Customers)**

Thesis

**In Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of
Bachelor Program in Management**

By

NIKOLAS SUWANDI

1652140



BACHELOR PROGRAM IN MANAGEMENT

FACULTY OF ECONOMICS

MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY

BANDUNG

2020

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nikolas Suwandi

NRP : 1652140

Menyatakan bahwa tugas akhir dengan judul :

Pengaruh Penentu Kepuasan Pelanggan Pada Niat Mengunjungi Kembali Dan Komunikasi Dari Mulut Ke Mulut (Studi Kasus Pada Konsumen Two Hands Full *Coffee Shop* Bandung)

Adalah benar-benar hasil karya saya.

Dengan ini, saya menyatakan bahwa dalam tugas akhir ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin/meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat/pemikiran dari penulis lain, yang saya sebagian tulisan saya sendiri tanpa memberikan pengakuan terhadap penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas Kristen Maranatha.

Bandung, 7 Januari 2020

Yang memberi pernyataan

Nikolas Suwandi

KATA PENGANTAR

Penelitian yang berjudul “Pengaruh Penentu Kepuasan Pelanggan Pada Niat Mengunjungi Kembali Dan Komunikasi Dari Mulut Ke Mulut (Studi Kasus Pada Konsumen Two Hands Full *Coffee Shop* Bandung)”, Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas makanan, kualitas layanan, harga dan lingkungan restoran mempengaruhi kepuasan pelanggan. Tingkat kepuasan pelanggan juga memengaruhi niat dan kunjungannya kembali dari mulut ke mulut.

Penulis menyadari dalam menyelesaikan tugas akhir ini terdapat bantuan, dukungan, dan doa dari beberapa pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan tugas akhir ini kepada :

1. Tuhan yang memberkati dan melancarkan segala proses dengan melimpahkan kasih dan sayang-Nya selama penyusunan tugas akhir sehingga tugas akhir ini dapat selesai ditulis.
2. Kedua orang tua (Paulus Soerjadi dan Tjoe Lie Siang) karena selalu memberikan semangat dan doa sehingga skripsi ini bisa selesai tepat waktu.
3. Kepada Eduardus Wahyudi dan Monica Widjaja sebagai koko dan cici saya yang selalu mengingatkan saya agar cepat menyelesaikan tugas akhir ini dan selalu mengingatkan saya agar selalu optimis.
4. Kepada Luciana Setiawati sebagai partner hidup saya yang selalu memberi semangat dan menemani saat mengerjakan tugas akhir.
5. Kepada Bu Hj Anny sebagai dosen pembimbing saya yang selalu membimbing saya dalam proses penyusunan tugas akhir.
6. Kepada Bu Nonnie Magdalena sebagai dosen seminar saya karena menyemangati dan membimbing saya dalam proses mengolah data.
7. Kepada rekan kerja saya di Two Hands Full karena membantu memberikan ide dalam penyusunan kuesioner dan proses pengumpulan data.
8. Sahabat-Sahabat saya yaitu Eric Chandra, Agathon, Kelly, Rafid, Nadiag, dan keluarga Cherry Homes.

Pada tugas akhir ini penulis masih menyadari terdapat beberapa kekurangan di tugas akhir ini, namun penulis berharap tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Penulis mengucapkan rasa terimakasih kepada semua pihak yang disebutkan diatas karena telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini.

Bandung, 7 Januari 2020

Nikolas Suwandi