

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, *STORE
ATMOSPHERE* DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN
BERDASARKAN METODE *STRUCTURAL EQUATION
MODELING* DENGAN PENDEKATAN
PARTIAL LEAST SQUARE
(Studi Kasus di Burger King Surabaya)**

SKRIPSI



IKA LIDYA PRATIWI

**PROGRAM STUDI S-1 STATISTIKA
DEPARTEMEN MATEMATIKA
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

2020

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, *STORE*
ATMOSPHERE DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN
BERDASARKAN METODE *STRUCTURAL EQUATION*
MODELING DENGAN PENDEKATAN
PARTIAL LEAST SQUARE
(Studi Kasus di *Burger King Surabaya*)**

SKRIPSI

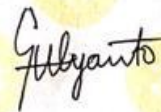
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Statistika (S.Stat) Di
Fakultas Sains Dan Teknologi
Universitas Airlangga

Pembimbing I



Dr. Ardi Kurniawan, M. Si
NIP. 196805261999031001

Pembimbing II



Drs. Suliyanto, M.Si
NIP. 196509071991021001

ii

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, *Store Atmosphere*, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan & Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Metode *Structural Equation Modeling* Dengan Pendekatan *Partial Least Square*. (Studi Kasus Di Burger King Surabaya)

Penyusun : Ika Lidya Pratiwi

NIM : 081611833010

Pembimbing I : Dr. Ardi Kurniawan, M. Si

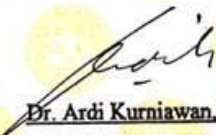
Pembimbing II : Drs. Suliyanto, M.Si

Tanggal Seminar : 24 Januari 2020

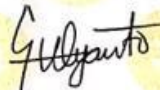
Disetujui oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Dr. Ardi Kurniawan, M. Si

NIP. 196805261999031001


Drs. Suliyanto, M.Si

NIP. 196509071991021001

Mengetahui,

Plt. Ketua Departemen Matematika
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Airlangga


Dr. Henry Suprajitno, M. Si

NIP.196804041994031020

Ketua Program Studi S1 Statistika
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Airlangga


Drs. H. Sediono, M.Si

NIP. 19610712198711001

PEDOMAN PENGGUNAAN SKRIPSI

Skripsi ini tidak dipublikasikan, namun tersedia di perpustakaan dalam lingkungan Universitas Airlangga, diperkenankan untuk dipakai sebagai referensi kepustakaan, tetapi pengutipan harus seizin penyusun dan harus menyebutkan sumbernya sesuai kebiasaan ilmiah. Dokumen skripsi ini merupakan hak milik Universitas Airlangga.

SURAT PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Ika Lidya Pratiwi

NIM : 081611833010

Program Studi : Statistika

Fakultas : Sains dan Teknologi

Jenjang : Sarjana (S1)

Menyatakan bawa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul:

Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, *Store Atmosphere*, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan & Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Metode *Structural Equation Modeling* Dengan Pendekatan *Partial Least Square*. (Studi Kasus Di Burger King Surabaya).

Apabila suatu saat nanti terbukti melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 28 Januari 2020



Ika lidya Pratiwi

NIM. 081611833010

v