

PENGARUH KELOMPOK REFERENSI, *CUSTOMER EXPERIENCE*, *PERCEIVED VALUE*, DAN *CUSTOMER SATISFACTION* TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA KOPI RUANG TEMU TULUNGAGUNG

SKRIPSI



Oleh:

Wulan Yustikawati
NIM. 12405193173

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
JURUSAN BISNIS DAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SAYYID ALI RAHMATULLAH
TULUNGAGUNG
APRIL 2023**

PENGARUH KELOMPOK REFERENSI, *CUSTOMER EXPERIENCE*, *PERCEIVED VALUE*, DAN *CUSTOMER SATISFACTION* TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA KOPI RUANG TEMU TULUNGAGUNG

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana dalam Keilmuan
Manajemen Bisnis Syariah



Oleh:

Wulan Yustikawati
NIM. 12405193173

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
JURUSAN BISNIS DAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SAYYID ALI RAHMATULLAH
TULUNGAGUNG
APRIL 2023**

Lampiran 12

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wulan Yustikawati
NIM : 12405193173
Jurusan : Bisnis dan Manajemen
Semester : VIII (Delapan)

Menyatakan bahwa **skripsi** dengan judul “Pengaruh Kelompok Referensi, *Customer Experience*, *Perceived Value*, dan *Customer Satisfaction* Terhadap Loyalitas Konsumen pada Kopi Ruang Temu Tulungagung” ini secara keseluruhan adalah hasil/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya, dan bebas dari plagiarisme. Jika dikemudian hari terbukti bukan karya sendiri atau melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tulungagung, 29 Maret 2023

Saya yang menyatakan,



Wulan Yustikawati
NIM. 12405193173

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kelompok Referensi, *Customer Experience*, *Perceived Value*, dan *Customer Satisfaction* Terhadap Loyalitas Konsumen pada Kopi Ruang Temu Tulungagung” yang ditulis oleh Wulan Yustikawati, NIM. 12405193173 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.


Tulungagung, 29 Maret 2023

Pembimbing



Lativa Hartiningtyas, M.Pd.
NIP. 199110062019032016

Mengetahui,
Koordinator Prodi Manajemen Bisnis Syariah



Dr. Refki Rusvadi, M.Pd.I.
NIDN. 2027128601

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kelompok Referensi, *Customer Experience*, *Perceived Value*, dan *Customer Satisfaction* Terhadap Loyalitas Konsumen pada Kopi Ruang Temu Tulungagung” yang ditulis oleh Wulan Yustikawati, NIM. 12405193173 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada Tanggal: 14 Bulan: April Tahun 2023 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam keilmuan Manajemen Bisnis Syariah.

Dewan Penguji

Tanda Tangan

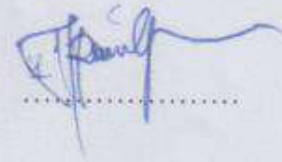
Ketua/Penguji:

Lativa Hartiningtyas, M.Pd.
NIP. 199110062019032016



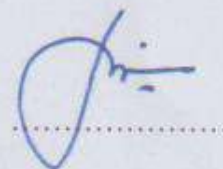
Penguji Utama:

Citra Mulva Sari, M.E.
NIP. 199305272019032031



Sekretaris / Penguji:

Firda Zulfa Fahrani, M.Sy.
NIP. 198809062020122009



Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Dede Nurohman, M.Ag.
NIP. 197111218 2002121 003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SAYYID ALI RAHMATULLAH TULUNGAGUNG
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Mayor Sujadi Timur Nomor 46 Tulungagung - Jawa Timur 66221
Telepon (0355) 321513, Website : <http://perpustakaan.uinsatu.ac.id>

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : WULAN YUSTIKAWATI
NIM : 12405193173
Jurusan : BISNIS DAN MANAJEMEN
Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jenis Karya Ilmiah : SKRIPSI

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) kepada UPT Perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung atas karya ilmiah saya berupa (SKRIPSI) yang berjudul:

PENGARUH KELOMPOK REFERENSI, CUSTOMER EXPERIENCE, PERCEIVED VALUE,
DAN CUSTOMER SATISFACTION TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA
KOPI RUANG TEMU TULUNGAGUNG

Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini UPT Perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung berhak menyimpan, alih media/format, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tulungagung, 04 Juli 2023

Yang Menyatakan,



WULAN YUSTIKAWATI

Nama terang dan tanda tangan