

**ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN CAFE SG BILAH HULU**

ARTIKEL

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Labuhanbatu



OLEH :

**SILVANA YULI ARDILA
2301105251**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LABUHANBATU
RANTAUPRAPAT
2025**

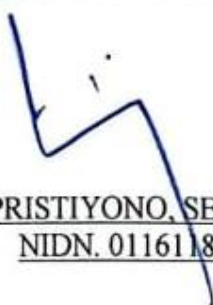
LEMBAR PENGESAHAN ARTIKEL

NAMA : SILVANA YULI ARDILA
NPM : 2301105251
PROGRAM STUDI : S-1 MANAJEMEN
JUDUL ARTIKEL : ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN CAFE SG
BILAH HULU

RANTAUPRAPAT, 4 JULI 2025

DISETUJUI:

PEMBIMBING UTAMA



PRISTIYONO, SE, M.Si
NIDN. 0116118301

PEMBIMBING PENDAMPING



MUHAMMAD YASIR ARAFAT
POHAN, SE, M.Sc
NIDN. 0120069502

MENYETUJUI:

DEKAN



PRISTIYONO, SE, M.Si
NIDN. 0116118301

KAPRODI MANAJEMEN



YUNIMAN ZEBUA, SE, M.M
NIDN. 0117067201

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINAL ARTIKEL

NAMA : SILVANA YULI ARDILA
NPM : 2301105251
PROGRAM STUDI : S-1 MANAJEMEN
JUDUL ARTIKEL : ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN CAFE SG
BILAH HULU

Dengan ini penulis menyatakan bahwa Artikel ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu adalah hasil karya tulis penulis sendiri. Semua kutipan maupun rujukan dalam penulisan artikel ini telah penulis cantumkan sumbernya dengan benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Jika di kemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagian artikel ini bukan hasil karya penulis atau plagiat, penulis bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang disandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Rantauprapat, 04 Juli 2025

Yang Membuat Pernyataan



SILVA YULI ARDILA
NPM. 2301105251

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis ucapkan kepada Tuhan yang Maha Esa, karena Kasih dan Rahmad-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan TUGAS AKHIR, yang penulis berjudul: **“ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN CAFE SG BILAH HULU”**. Adapun tujuan penyusunan TUGAS AKHIR ini adalah untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) pada program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.

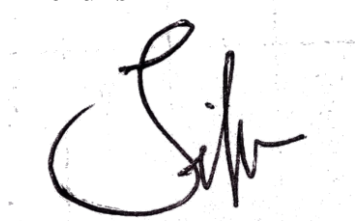
Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada kedua orang tua yang telah banyak memberi dukungan baik materi maupun spiritual sehingga penulis dapat lebih semangat dalam menyelesaikan TUGAS AKHIR ini. Semua pihak yang memberikan bantuan berupa bimbingan maupun moral maupun material, yang terutama yang terhormat:

1. Bapak Assoc. Prof. Ade Parlaungan Nasution, SE, M.Si, Ph.D
Selaku Rektor Universitas Labuhanbatu
2. Bapak Pristiyono, SE, M. Si, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Universitas Labuhanbatu.
3. Bapak Muhammad Irwansyah Hasibuan, SE, M. Si, Selaku Wakil
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.
4. Bapak Yuniman Zebua, SE, M.Si, Selaku Ketua Program Studi
Manajemen Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.

5. Bapak Pristiyono, SE, M. Si, Selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah menyediakan waktu, pengarahan, bimbingan dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
6. Bapak Muhammad Yasir Arafat Pohan, SE, M.Sc, Selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah menyediakan waktu, pengarahan, bimbingan dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
7. Seluruh Dosen Tetap Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.
8. Seluruh Staf Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.
9. Seluruh teman-teman satu angkatan prodi manajemen yang memberikan motivasi untuk dapat menyelesaikan TUGAS AKHIR.

Akhir kata penulis berharap semoga TUGAS AKHIR dapat bermanfaat bagi para pembaca dan kita semua, sebagai bahan referensi dan menambah wawasan ilmu pengetahuan khususnya di bidang studi manajemen.

Rantauprapat, 04 Juli 2025
Penulis



SILVANA YULI ARDILA