

**PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN
PADA CAFE PHR MARBAU**

ARTIKEL

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



OLEH :

**ANGGI FITRIA NINGRUM
NPM. 2201100018**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LABUHANBATU
RANTAUPRAPAT
2026**

LEMBAR PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

NAMA : ANGGI FITRIA NINGRUM
NPM : 2201100018
PROGRAM STUDI : S-1 MANAJEMEN
JUDUL ARTIKEL : PENGARUH SERVICE QUALITY
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS
PELANGGAN PADA CAFE PHR MARBAU

RANTAUPRAPAT, JUNI 2026

DISETUJUI:

PEMBIMBING UTAMA



SITI LAM'AH NASUTION, SH., MM
NUPTK. 34366759660231162

PEMBIMBING PENDAMPING



ANITA SRI REZEKI HUTAGAOL, S.Pd., M.Pd
NUPTK. 1553766667230222

MENGETAHUI :

DEKAN,



DEKAN KARNAIN NASUTION, S.E., M.Si
NUPTK. 1748752653130123

KA PRODI MANAJEMEN,



SYUKRON ARJUNA, SE., M.Si
NUPTK. 4253773674130203

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINAL ARTIKEL

NAMA : ANGGI FITRIA NINGRUM
NPM : 2201100018
PROGRAM STUDI : S-1 MANAJEMEN
JUDUL ARTIKEL : PENGARUH SERVICE QUALITY
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS
PELANGGAN PADA CAFE PHR MARBAU

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, Juni 2026
Yang Membuat Pernyataan



ANGGI FITRIA NINGRUM
NPM. 2201100018

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: “PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA CAFE PHR MARBAU”. 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. Dr. Zulkarnain Nasution, SE., M.Si, Selaku Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.
3. Bapak Syukron Arjuna, SE., M.Si, Selaku Ketua Program Studi
Manajemen.
4. Ibu Siti Lam'ah Nasution, SH., MM, Selaku Dosen Pembimbing
Utama yang telah menyediakan waktu, pengarahan, bimbingan dan
memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.

5. Ibu Anita Sri Rezeki Hutagaol, S.Pd., M.Pd, Selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah menyediakan waktu, pengarahan, bimbingan dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis
6. Seluruh Dosen Tetap Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.
7. Seluruh Staf Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.
8. 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, Juni 2026
Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Anggi Fitria Ningrum', with a stylized flourish at the end.

ANGGI FITRIA NINGRUM