

**PENGARUH DIFERENSIASI PRODUK DAN BUKTI
FISIK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *BEAN*
SPOT DI KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

**Diajukan untuk melengkapi persyaratan
dalam memperoleh gelar Sarjana S1**



ADITYA DAME KRISTIAN S

NIM: 2022123

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN AKUNTANSI
UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS
PALEMBANG**

2024

SKRIPSI
PENGARUH DIFERENSIASI PRODUK DAN BUKTI FISIK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *BEAN SPOT* DI KOTA
PALEMBANG

Disusun Oleh :
Aditya Dame Kristian S
NIM : 2022123

Telah disetujui oleh :

Dosen Pembimbing



Dr. Candra Astra Terenggana, S.E., M.M. Tanggal, 06 Maret 2024

SKRIPSI
PENGARUH DIFERENSIASI PRODUK DAN BUKTI FISIK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *BEAN SPOT* DI KOTA
PALEMBANG

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Aditya Dame Kristin S
NIM :2022123

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal, 08 Maret 2024
dan dinyatakan memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji

Nama Lengkap

Ketua : Dr. Candra Astra Terenggana, S.E., M.M.

Anggota : Maria Josephine Tyra, S.E., M.M.

Anggota : Agatha Septianna S.R., S.E. .M.Si.

Tanda Tangan



Palembang, 08 Maret 2024

Ketua Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Akuntansi

Universitas Katolik Musi Charitas



Suramaya Suci Kewal, S.E., M.Si

MOTO DAN PERSEMBAHAN

**HIDUP HANYA BISA DIMENGERTI DENGAN MELIHAT
KEBELAKANG, TETAPI TETAP LAH TERUS
BERLANJUT KE DEPAN, KARNA YANG DIBELAKANG
ADALAH SEBUAH PEMBELAJARAN UNTUK MENJADI
LEBIH BAIK**

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

- **Tuhan Yang Maha Esa**
- **Bapak dan Mamah**
- **Kedua Saudara Perempuan**
- **Sahabat, Teman, Rekan Seperjuangan**
- **Universitas Katolik Musi Charitas**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Aditya Dame Kristian S

Nim 2022123

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **PENGARUH DIFERENSIASI PRODUK DAN BUKTI FISIK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *BEAN SPOT* DI KOTA PALEMBANG** adalah karya saya.

Skripsi ini adalah karya ilmiah yang bebas dari unsur plagiat. Apabila dikemudian hari terbukti ada unsur plagiat dalam karya tulis ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas Katolik Musi Charitas.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 08 Maret 2024

Pemberi Pernyataan


Aditya Dame Kristian S

PERNYATAAN
PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Aditya Dame Kristian S

Nim 2022123

Judul Skripsi : **PENGARUH DIFERENSIASI PRODUK DAN BUKTI FISIK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *BEAN SPOT* DI DI KOTA PALEMBANG**

Menyatakan bahwa saya memberikan hak kepada Universitas Katolik Musi Charitas untuk mempublikasikan skripsi saya tanpa meminta ijin dari saya selama nama saya tetap tercantum sebagai penulis.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 08 Maret 2024

Pemberi Pernyataan



Aditya Dame Kristian S