

**PENGARUH CITRA MEREK, *E-WOM*, DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA TOMORO
COFFEE**

SKRIPSI

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



VERONIKA AJENG ERATIKA

NIM: 2122079

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN AKUNTANSI
UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS
PALEMBANG
2025**

**PENGARUH CITRA MEREK, *E-WOM*, DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA TOMORO
COFFEE**

SKRIPSI

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



VERONIKA AJENG ERATIKA

NIM: 2122079

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN AKUNTANSI
UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS
PALEMBANG
2025**

SKRIPSI
PENGARUH CITRA MEREK, *E-WOM*, DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
PADA KONSUMEN TOMORO COFFEE

Disusun Oleh :
VERONIKA AJENG ERATIKA
NIM : 2122079

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



Catharina Clara, S.E., M.Si

Tanggal 17 Juni 2025

SKRIPSI

PENGARUH CITRA MEREK, *E-WOM*, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA KONSUMEN TOMORO COFFEE

Dipersiapkan dan disusun oleh:

VERONIKA AJENG ERATIKA

NIM: 2122079

Telah dipertahankan di depan Tim penguji

Pada tanggal, 26 Juni 2025

dan dinyatakan memenuhi syarat

Susunan Tim penguji

Nama lengkap

Ketua : Catharina Clara, S.E., M.Si.

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

Anggota : Ega Leovani, S.E., M.M.

Tanda Tangan

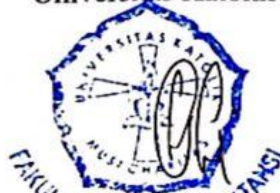
.....
.....
.....
.....

Palembang, 26 Juni 2025

Ketua Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Akuntansi

Universitas Katolik Musi Charitas



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

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**“PERCAYALAH KEPADA TUHAN DENGAN SEGENAP HATIMU, DAN JANGANLAH
BERSANDAR KEPADA PENGERTIANMU SENDIRI. AKUILAH DIA DALAM SEGALA
LAKUMU, MAKA IA AKAN MELURUSKAN JALANMU”**

(AMSAL 3:5-6)

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

- **Mama dan Papa**
- **Kakak perempuanku**
- **Adik perempuanku**
- **Sahabat, teman dan rekan seperjuangan**
- **Universitas Katolik Musi Charitas**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Veronika Ajeng Eratika
NIM : 2122079
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **PENGARUH CITRA MEREK, E-WOM, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA KONSUMEN TOMORO COFFEE** adalah milik saya.

Skripsi ini adalah karya ilmiah yang bebas dari unsur plagiat. Apabila dikemudian hari terbukti ada unsur plagiat dalam karya ilmiah 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, 26 Juni 2025

Pemberi pernyataan


Veronika Ajeng Eratika

PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Veronika Ajeng Eratika
NIM : 2122079
Judul Skripsi : **PENGARUH CITRA MEREK, *E-WOM*, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA KONSUMEN TOMORO COFFEE.**

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, 26 Juni 2025

Pemberi pernyataan



Veronika Ajeng Eratika