

**PENGARUH TERRA (*TANGIBLES, EMPHATY, RESPONSIVENESS, RELIABILITY, ASSURANCE*) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Survei Pada Pelanggan Chiller Cafe Tasikmalaya)**

**Oleh:
Sanjaya Suryadinata
19340196**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Pada
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SILIWANGI
TASIKMALAYA
2026**

**PENGARUH TERRA (*TANGIBLES, EMPHATY, RESPONSIVENESS, RELIABILITY, ASSURANCE*) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Survei Pada Pelanggan Chiller Cafe Tasikmalaya)**

Oleh:
Sanjaya Suryadinata
193402196

Dibawah Bimbingan:
Prof. Dr. H. Kartawan S.E., M.P
Andina Eka Mandasari S.Si., MM

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Pada
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SILIWANGI
TASIKMALAYA
2026**