

NIAT KUNJUNGAN ULANG KONSUMEN KE KAFE: TEORI KUALITAS LAYANAN DAN KONFIRMASI HARAPAN

Tesis

untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana S-2

Program Studi Magister Manajemen



Diajukan oleh
Ihza Abhirawa Yudha
23/529879/PEK/29960

Kepada
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS GADJAH MADA
2026

NIAT KUNJUNGAN ULANG KONSUMEN KE KAFE: TEORI KUALITAS LAYANAN DAN KONFIRMASI HARAPAN

Disiapkan dan disusun oleh:

Ihza Abhirawa Yudha

23/529879/PEK/29960

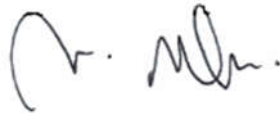
telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

pada tanggal 20 Januari 2026

dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat

Susunan Dewan Penguji

Dosen Penguji I



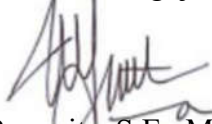
Dr. Ina Melati, S.E., M.M.,
NIP 111198506202411201

Dosen Penguji II



Yulia Arisnani Widyaningsih, M.B.A., Ph.D.,
NIP 196707071994022001

Dosen Penguji III



Widya Paramita, S.E., M.Sc., Ph.D.,
NIP 198610112015042002

Tesis ini diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar Master of Business Administration (M.B.A.)

Tanggal 20 Januari 2026

Ketua Prodi Magister Manajemen

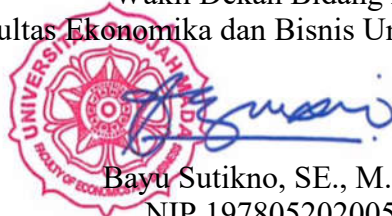


Prof. Amin Wibowo, S.E., M.B.A., Ph.D.
NIP 196905051995031001

Mengetahui,

Wakil Dekan Bidang Akademik

Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Gadjah Mada



Bayu Sutikno, SE., M.S.M., PhD.
NIP 197805202005011002

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS
atau
KARYA TULIS MANDIRI**

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, menyatakan bahwa tesis/karya tulis mandiri dengan judul:

**NIAT KUNJUNGAN ULANG KONSUMEN KE KAFE: TEORI KUALITAS LAYANAN
DAN KONFIRMASI HARAPAN**

dan diajukan untuk diuji pada tanggal: 20 Januari 2026 adalah hasil karya saya. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam tesis/karya tulis mandiri ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya aku seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja atau tidak, dengan ini saya menyatakan menarik tesis/karya tulis mandiri yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh universitas **batal saya terima**.

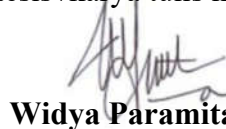
Yogyakarta, 20 Januari 2026

Yang Memberi Pernyataan



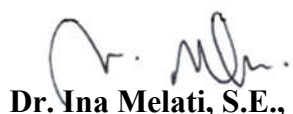
Ihza Abhirawa Yudha

Saksi 1, sebagai pembimbing tesis/ karya tulis mandiri merangkap anggota tim penguji tesis /karya tulis mandiri:



Widya Paramita, S.E., M.Sc., Ph.D.,

Saksi 2, sebagai anggota tim penguji tesis /karya tulis mandiri :



Dr. Ina Melati, S.E., M.M.,

Saksi 3, sebagai anggota tim penguji tesis /karya tulis mandiri :



Yulia Arisnani Widyaningsih, M.B.A., Ph.D.,