



**STRATEGI PENINGKATAN CUSTOMER SATISFACTION DAN  
CUSTOMER LOYALTY PELANGGAN COFFEE SHOP DENGAN  
METODE STRUCTURAL EQUATION MODELLING (SEM)  
DI ORVIA COFFEE**

**TUGAS AKHIR**

Disusun Oleh :

Ibnu Fauzi  
1131600001

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
INSTITUT TEKNOLOGI INDONESIA  
SERPONG  
2020**



**STRATEGI PENINGKATAN CUSTOMER SATISFACTION DAN  
CUSTOMER LOYALTY PELANGGAN COFFEE SHOP DENGAN  
METODE STRUCTURAL EQUATION MODELLING (SEM)  
DI ORVIA COFFEE**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana Teknik (ST) dalam Ilmu Teknik Industri

Disusun Oleh :

Ibnu Fauzi  
1131600001

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
INSTITUT TEKNOLOGI INDONESIA  
SERPONG**

**2020**