



BUDI BAKTI
SCHOOL OF MANAGEMENT

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti

Hak Cipta Diindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengemukakan dan memprebanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

repository.stimbudibakti.ac.id

PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN PADA KONSUMEN KAFE MADAYA

SKRIPSI

Di Susun Oleh:

ANISA PITRI

41121035



SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN

(STIM) BUDI BAKTI

2025



PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN PADA KONSUMEN KAFE MADAYA

SKRIPSI

*Diajukan guna memenuhi salah satu syarat
untuk mencapai gelar sarjana manajemen
jenjang pendidikan strata 1 (satu)*

Disusun Oleh:

Anisa Pitri

41121035



**SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN
(STIM) BUDI BAKTI**

2025



ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya persaingan bisnis di industri kopi, yang menuntut pelaku usaha untuk menciptakan pengalaman pelanggan yang unggul guna membangun loyalitas. Studi ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengalaman pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi, pada konsumen Kafe Madaya. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik survei melalui kuesioner yang disebarkan kepada anggota member aktif Kafe Madaya. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier sederhana, regresi berganda, dan uji mediasi dengan Sobel Test. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan ($R^2 = 62,0\%$), serta terhadap kepuasan pelanggan ($R^2 = 67,7\%$). Kepuasan pelanggan juga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan ($R^2 = 67,8\%$). Ketika pengalaman dan kepuasan pelanggan digabungkan, keduanya memberikan kontribusi sebesar 71,6% terhadap loyalitas. Uji mediasi menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan secara signifikan memediasi hubungan antara pengalaman dan loyalitas pelanggan, dengan nilai t Sobel sebesar $4,367 > 1,661$. Temuan ini menegaskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan jalur penting dalam membentuk loyalitas, dan pengalaman yang positif harus dikelola untuk menghasilkan kepuasan yang berkelanjutan.

KataKunci: Pengalaman Pelanggan; Kepuasan Pelanggan; Loyalitas Pelanggan

Hak Cipta Diindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakhti.

2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakhti.



ABSTRACT

This study was motivated by the increasing business competition in the coffee industry, which requires businesses to create superior customer experiences in order to build loyalty. The study aims to analyze the influence of customer experience on customer loyalty, with customer satisfaction as a mediating variable, among Madaya Cafe consumers. The research method used is quantitative, employing a survey technique through a questionnaire distributed to active members of Kafe Madaya. Data analysis was conducted using simple linear regression, multiple regression, and mediation testing with the Sobel Test. The results of the study indicate that customer experience has a positive and significant influence on customer loyalty ($R^2 = 62.0\%$) and customer satisfaction ($R^2 = 67.7\%$). Customer satisfaction also significantly influences customer loyalty ($R^2 = 67.8\%$). When customer experience and satisfaction are combined, they contribute 71.6% to customer loyalty. The mediation test shows that customer satisfaction significantly mediates the relationship between customer experience and customer loyalty, with a Sobel t-value of $4,367 > 1,661$. These findings confirm that customer satisfaction is an important pathway in shaping loyalty, and positive experiences must be managed to generate sustained satisfaction.

Keywords: Customer Experience; Customer Satisfaction; Customer Loyalty

Hak Cipta Diindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumunkan dan mempublikasi sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : ANISA PITRI

NIM : 41121035

JENJANG PENDIDIKAN : STRATA SATU (S-1)

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN

JUDUL SKRIPSI : PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN
PADA KONSUMEN KAFE MADAYA

PEMBIMBING I

Vivi Ristanti, S.K.M., M.M.

PEMBIMBING II

Arif Igo, S.H., S.E., M.M.

KETUA PROGRAM STUDI

Rita Mardiana, S.E., M.M.

**SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN
(STIM) BUDI BAKTI**

2025



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

TANDA PENGESAHAN

Telah diterima dan disetujui oleh Panitia Penguji Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen (STIM) Budi Bakti, guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM).

Bogor, Agustus 2025

Panitia Penguji	Nama	Tanda Tangan
1. Ketua,	Indri Guslina, S.E., M.M	
2. Sekretaris,	Adrian Adha, S.T., M.M.	
3. Anggota,	B. Retno Pratiwi S., S.E., M.M.	

SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN
(STIM) BUDI BAKTI

2025



PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Anisa Pitri

NIM : 41121035

Tempat Tgl. Lahir : Bogor, 12 Desember 2002

Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya dengan judul:

PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN PADA KONSUMEN KAFE MADAYA

Merupakan gagasan dan hasil penelitian asli penulis, kecuali yang jelas rujukannya. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada program sejenis di STIM Budi Bakti atau perguruan tinggi lain. Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya. Apabila pernyataan saya terbukti tidak benar atau skripsi saya terbukti plagiat, maka saya bersedia untuk dibatalkan kelulusannya.

Bogor, Agustus 2025

Yang membuat pernyataan,



Anisa Pitri

NIM: 41121035



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur ke hadirat Allah SWT, dimana dengan berkat rahmat-Nya yang telah memberikan kesehatan dan kesempatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat beserta salam kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa peradaban dari alam jahiliyah ke alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan. Dengan izin Allah SWT serta bantuan semua pihak, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Pengalaman Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Pada Konsumen Kafe Madaya”**. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat mencapai gelar sarjana pada Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen STIM Budi Bakti.

Penulis telah berusaha semaksimal mungkin sesuai dengan kemampuan yang ada agar skripsi ini dapat tersusun sesuai harapan. Skripsi ini belum mencapai tahap kesempurnaan karena manusia merupakan makhluk yang tidak luput dari kesalahan. Alhamdulillah skripsi ini telah selesai, tentunya tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak baik secara moral maupun materi. Penulis ucapkan terimakasih dan penghargaan yang sebesar besarnya kepada:

1. Ibu Rina Fatimah, S.Sos., M.Si., M.M. Selaku Pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti
2. Ibu Indri Guslina, S.E., M.M. Selaku Pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti
3. Bapak Aza El Munadiyan, S.Si., M.M. AMIPR Selaku Pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti
4. Bapak Iqbal, S.E., M.M. Selaku Kepala Lembaga Penjamin Mutu Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti
5. Bapak Subhan Munafis, S.Hut., M.M. Selaku Kepala Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat
6. Ibu Rita Mardiana, S.E., M.M. Selaku Ketua Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti



Hak Cipta Diindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengemukakan dan mempublikasikan sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

7. Ibu Vivi Ristanti, S.K.M., M.M. selaku Sekretaris Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti
8. Bapak Arif Igo, S.H., S.E., M.M. selaku Pembimbing II, yang telah dengan sabar dalam memberikan bimbingan, arahan, serta kemudahannya dalam membantu penyusunan skripsi ini.
9. Peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Asmiril Aziz Ghofur., S.TP selaku Manager Operasional Kafe Madaya, atas kesediaan dalam mendukung pengumpulan data penelitian ini.
10. Kepada kedua orang tua, terima kasih atas segala cinta dan doanya. Untuk Mama Hermawati, yang selalu memberikan doa terbaik dan tidak pernah lelah akan sikap saya yang terkadang sulit untuk dimengerti. Dan untuk almarhum Bapak Sutisna, yang semasa sisa hidupnya selalu menemani saya saat mengerjakan skripsi di malam hari. Terima kasih untuk segala dukungan dan kesabarannya selama ini.
11. Terakhir, terimakasih untuk diri sendiri, Anisa Pitri yang telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terimakasih sudah bertahan dan tidak menyerah, serta menikmati proses yang bisa dibilang tidak mudah ini.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis hingga selesainya skripsi ini. Penulis hanya bisa mendoakan semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunia-Nya dengan balasan yang tiada tara kepada semua pihak yang telah membantu penulis. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan dapat membantu pihak-pihak yang membutuhkan.

Bogor, Juni 2025

Anisa Pitri



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
TANDA PENGESAHAN.....	v
PERNYATAAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Batasan Masalah	5
1.3 Perumusan Masalah	5
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Tujuan Penelitian	6
1.4.2 Manfaat Penelitian	6
1.5 Hipotesis.....	7
a. Hipotesis 1	7
b. Hipotesis 2	7
c. Hipotesis 3	8
d. Hipotesis 4	8
1.6 Metodologi Penelitian	8
1.6.1 Metode Penelitian	8
1.6.2 Populasi.....	8
1.6.3 Sampel.....	9
1.6.4 Teknik Pengumpulan Data.....	9
1.6.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	10
1.7 Penelitian Terdahulu	18



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengemukakan dan mempublikasikan sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

BAB II	23
LANDASAN TEORI	23
2.1 Tinjauan Teoritis Manajemen	23
2.1.1 Pengertian Manajemen.....	23
2.1.2 Fungsi Manajemen.....	23
2.1.3 Ruang Lingkup Manajemen.....	24
2.2 Tinjauan Teoritis Manajemen Pemasaran	25
2.2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	25
2.2.2 Fungsi Manajemen Pemasaran.....	25
2.2.3 Ruang Lingkup Manajemen Pemasaran.....	27
2.3 Pengalaman Pelanggan.....	28
2.3.1 Pengertian Pengalaman Pelanggan	28
2.3.2 Membangun Pengalaman Pelanggan	30
2.3.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengalaman Pelanggan	30
2.3.4 Dimensi Pengalaman Pelanggan	32
2.4 Kepuasan Pelanggan.....	33
2.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	33
2.5.2 Faktor-Faktor Yang Menentukan Kepuasan Konsumen.....	34
2.5.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	35
2.5 Loyalitas Pelanggan	35
2.5.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan	35
2.5.2 Karakteristik Loyalitas Pelanggan	36
2.5.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	37
2.5.4 Indikator Loyalitas Pelanggan	39
2.6 Hubungan Antar Variabel	40
2.6.1 Hubungan Pengalaman Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	40
2.6.2 Hubungan Pengalaman Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	40
2.6.3 Hubungan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	41
2.6.4 Hubungan Pengalaman Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	41
2.7 Kerangka Pemikiran	42
BAB III.....	43
OBJEK PENELITIAN	43



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengemukakan dan mempublikasikan sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

3.1	Tinjauan Umum Objek Penelitian	43
3.1.1	Profil Madaya Coffee.....	43
3.2	Visi dan Misi Objek Penelitian	43
3.3	Struktur Organisasi	44
3.4	Jabaran dan Tugas Wewenang.....	44
3.4.1	Peran dan Tanggung Jawab Utama Tim Inti.....	44
3.5	Kegiatan Usaha Objek Penelitian.....	45
3.5.1	Jenis Usaha dan Produk Yang Dihasilkan	46
3.5.2	Sifat Produksi Perusahaan.....	46
3.5.3	Proses Produksi.....	46
3.5.4	Mekanisme Operasi Perusahaan	47
3.6	Pelanggan atau Pemasok Rekanan Madaya Coffee.....	47
BAB IV		48
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		48
4.1	Hasil Penelitian.....	48
4.1.1	Data Operasional Variabel	48
4.1.2	Deskripsi Data.....	56
4.1.3	Analisis Deskriptif Responden.....	65
4.1.4	Uji Kualitas Data.....	68
4.1.5	Hasil Pengujian	71
4.2	Pembahasan.....	83
4.2.1	Pembahasan.....	83
4.2.2	Temuan Penelitian	87
4.2.3	Keterbatasan Penelitian.....	89
4.2.4	Implikasi Penelitian	89
BAB V		92
KESIMPULAN DAN SARAN		92
5.1	Kesimpulan.....	92
5.2	Saran	93
DAFTAR PUSTAKA		94



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Konsumsi Kopi Indonesia.....	1
Tabel 1. 3 Instrumen Penelitian Dalam Bentuk Cheklist.....	10
Tabel 1.4 Skala Model Likert.....	11
Tabel 1.5 Kategori Interpretasi Koefisien Korelasi	14
Tabel 1.6 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 4.1 Data Operasional Variabel X	49
Tabel 4.2 Data Operasional Variabel Z	51
Tabel 4.3 Data Operasional Variabel Y	53
Tabel 4.4 Deskripsi Data Pengalaman Pelanggan.....	56
Tabel 4.5 Deskripsi Data Kepuasan Pelanggan.....	59
Tabel 4.6 Deskripsi Data Loyalitas Pelanggan	62
Tabel 4.7 Karakteristik Responden.....	65
Tabel 4.8 Uji Validitas	68
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas	70
Tabel 4.10 Coefficient X Terhadap Y.....	71
Tabel 4.11 Model Summary X Terhadap Y	72
Tabel 4.12 Coefficient X Terhadap Z.....	72
Tabel 4.13 Model Summary X Terhadap Z.....	73
Tabel 4. 14 Coefficient Z Terhadap Y	74
Tabel 4. 15 Model Summary Z Terhadap Y	75
Tabel 4.16 Anova X dan Z Terhadap Y	76
Tabel 4.17 Coefficient X dan Z Terhadap Y	77
Tabel 4.18 Model Summary X dan Z terhadap Y.....	78
Tabel 4 .19 Model Summary X Terhadap Z.....	78
Tabel 4. 20 Coefficients X Terhadap Z	79
Tabel 4 .21 Model Summary X, Y, Z.....	80
Tabel 4 .22 Coefficients X, Y, Z	80
Tabel 4 .23 Ringkasan Hasil Hipotesis	88



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumunkan dan mempublikasikan sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pemetaan Kafe Wilayah Bogor	2
Gambar 1.2 Model Analisis Jalur	16
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Kafe Madaya	44
Gambar 3.2 Kafe Madaya	45
Gambar 4 1 Diagram Jalur 1	80
Gambar 4 2 Diagram Jalur 2	81



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	97
Lampiran 2. Data Mentah Pengalaman Pelanggan	105
Lampiran 3. Data Mentah Kepuasan Pelanggan	108
Lampiran 4. Data Mentah Loyalitas Pelanggan	111
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Pengalaman Pelanggan	114
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	116
Lampiran 7. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Loyalitas Pelanggan	118
Lampiran 8. Hasil Uji Hipotesis 1 (Pengaruh Pengalaman Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan)	120
Lampiran 9. Hasil Pengujian 2 (Pengaruh Pengalaman Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan)	121
Lampiran 10. Hasil Pengujian Hipotesis 3 (Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas pelanggan)	122
Lampiran 11. Hasil Pengujian Hipotesis 4 (Pengaruh Pengalaman Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan)	123
Lampiran 12. Hasil Uji Mediasi (Analisis Jalur dan Sobel Test)	124

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.