

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS MAKANAN, DAN
NILAI YANG DIPERSEPSIKAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
KENTUCKY FRIED CHICKEN CABANG CITRA GARDEN 2
DI JAKARTA BARAT**



DIAJUKAN OLEH:

NAMA : ANDREW FERDINAND ANTONIUS

NPM : 115160159

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT – SYARAT
GUNA MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI**

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

JAKARTA

2019

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Andrew Ferdinand Antonius

NIM : 115160159

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi

Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Makanan, dan Nilai Yang Dipersepsikan Terhadap Kepuasan Konsumen Kentucky Fried Chicken Cabang Citra Garden 2 Di Jakarta Barat

Telah diuji pada Ujian Skripsi dan Komprehensif tanggal 29 Januari 2020 dan dinyatakan lulus, dengan tim penguji yang terdiri atas:

1. Ketua : Herlina Budiono, S.E., M.M.
2. Anggota : Yenny Lego, S.E., M.M.
Mei Ie, S.E., M.M.

Jakarta, 6 Februari 2020

Pembimbing



(Yenny Lego S.E., M.M.)

ABSTRAK

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

JAKARTA

- (A) Andrew Ferdinand Antonius (115160151)
- (B) PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS MAKANAN, DAN NILAI YANG DIPERSEPSIKAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KENTUCKY FRIED CHICKEN CABANG CITRA GARDEN 2 DI JAKARTA BARAT
- (C) xiv + 77 halaman, 2019, tabel 25, gambar 2, lampiran 5
- (D) MANAJEMEN PEMASARAN
- (E) Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji apakah kualitas layanan, kualitas makanan, dan nilai yang dipersepsikan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen Kentucky Fried Chicken cabang Citra Garden 2 di Jakarta Barat. Sampel dipilih dengan menggunakan metode *purposive sampling* yang berjumlah 100 responden yang pernah bersantap minimal 2x di restoran tersebut. Data diolah dengan menggunakan *software* SmartPLS v.3.2.8. Uji validitas indikator reflektif menggunakan uji AVE dan *loading* factor dan uji realibilitas menggunakan *cross-loading*. Uji validitas indikator formatif menggunakan uji *sign of weight* dan uji multikolinearitas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan konsumen, kualitas makanan memiliki pengaruh positif yang tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen, dan nilai yang dipersepsikan memiliki pengaruh positif yang tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen.
- (F) Kata kunci: Kualitas Layanan, Kualitas Makanan, Nilai yang Dipersepsikan, Kepuasan Konsumen
- (G) Daftar bacaan 22 (1988-2019)
- (H) Yenny Lego S.E., M.M.

ABSTRAK

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

JAKARTA

(A) Andrew Ferdinand Antonius (115160151)

(B) PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS MAKANAN, DAN NILAI YANG DIPERSEPSIKAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KENTUCKY FRIED CHICKEN CABANG CITRA GARDEN 2 DI JAKARTA BARAT

(C) xiv + 77 halaman, 2019, tabel 25, gambar 2, lampiran 5

(D) MANAJEMEN PEMASARAN

(E) *The purpose of this study is to examine whether service quality, food quality, and perceived value have a positive effect towards customer satisfaction at Kentucky Fried Chicken in Citra Garden 2, West Jakarta. The sample was selected using a purposive sampling method, with 100 respondents who had dined twice in that restaurant. The data were processed using SmartPLS v.3.2.8. The construct validity was assessed using AVE test and loading factor and the realibility was assessed using cross-loading test. The formative construct was assessed using sign of weight and multicollinearity test. The results of this study indicate that service quality has a significant positive effect towards customer satisfaction, food quality has a non-significant positive effect towards customer satisfaction, and perceived value has a significant positive effect towards customer satisfaction.*

(F) Kata kunci: *Service Quality, Food Quality, Perceived Value, Customer Satisfaction*

(G) Daftar bacaan 22 (1988-2019)

(H) Yenny Lego S.E., M.M.