

SKRIPSI

**PENGARUH *ATMOSPHERICS*, *FOOD QUALITY*, DAN
SERVICE QUALITY TERHADAP *CUSTOMER*
SATISFACTION RESTORAN D'COST DI TANGERANG**



DIAJUKAN OLEH:

Nama : RAKA ASHAR DWIAN
NIM : 115130439

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

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA
2020**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama mahasiswa : Raka Ashar Dwian
NPM (Nomor Pokok Mahasiswa) : 115130439
Program Studi : Manajemen Pemasaran



Dengan ini saya menyatakan, apabila dalam pembuatan skripsi ternyata saya:

1. Melakukan plagiat/menyontek;
2. Mengutip tanpa menyebut sumbernya;
3. Menggunakan data fiktif atau memanipulasi data;
4. Melakukan riset perusahaan fiktif (hal ini Jurusan Akuntansi/Manajemen dapat konfirmasi langsung ke perusahaan terkait sesuai dengan surat risetnya).

Saya bersedia dikenakan sanksi berupa pembatalan skripsi dan diskors maksimal 2 (dua) semester. Kemudian apabila hal di atas terbukti setelah lulus ujian skripsi/komprehensif saya bersedia dinyatakan batal skripsi dan kelulusannya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Jakarta, 10 Juli 2020



Raka Ashar Dwian

Catatan:

1. Asli dikembalikan ke jurusan Akuntansi/Manajemen dan difotocopy untuk mahasiswa yang bersangkutan.
2. Harap disertakan pada skripsi sebelum maupun setelah lulus ujian dan revisi.

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA	: RAKA ASHAR DWIAN
NO. MAHASISWA	: 115130439
JURUSAN	: S1 / MANAJEMEN
BIDANG KONSENTRASI	: MANAJEMEN PEMASARAN
JUDUL SKRIPSI	: PENGARUH <i>ATMOSPHERICS, FOOD QUALITY,</i> <i>DAN SERVICE QUALITY</i> TERHADAP <i>CUSTOMER</i> <i>SATISFACTION</i> RESTORAN D'COST DI TANGERANG

Jakarta, 26 Juni 2020
Pembimbing,



(Rodhiah Dra., M.M.)

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : RAKA ASHAR DWIAN

NIM : 115130439

Program Studi : SI MANAJEMEN

Judul Skripsi

PENGARUH *ATMOSPHERICS, FOOD QUALITY, DAN SERVICE QUALITY* TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION RESTORAN D'COST DI TANGERANG

Telah diuji pada Ujian Skripsi dan Komprehensif tanggal 24 Juli 2020 dan dinyatakan lulus,
dengan tim penguji yang terdiri atas:

1. Ketua : ANDI WIJAYA, SE., MM
2. Anggota 1 : Dra. RODHIAH, MM
3. Anggota 2 : EDALMEN, SE., MM

Jakarta, 24 Juli 2020

Pembimbing



(Dra. RODHIAH, MM)

ABSTRACT

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI JAKARTA

- (A) RAKA ASHAR DWIAN (115130439)
- (B) PENGARUH ATMOSPHERICS, FOOD QUALITY, DAN SERVICE QUALITY TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DI TANGERANG.
- (C) +87 halaman, 2020, 16 tabel , 5 gambar , 6 lampiran .
- (D) MANAJEMEN PEMASARAN
- (E) ***Abstract:*** *The purpose of this research is to determine the effect of Atmospheric, Food Quality, and Service Quality to Customer Satisfaction of D'Cost restaurant in Tangerang. The sample selection technique used in this study is Convenience Sampling. The number of samples used in this study were 100 respondents who lived in Tangerang. Data sources were obtained from questionnaires using Google Form. then using structural model analysis techniques (SEM) using Smart PLS version 3.0. From the test results it can be concluded that there is positive influence of Food Quality, and Service Quality to Customer Satisfaction, and no positive influence of Atmospherics to Customer Satisfaction of D'Cost restaurant in Tangerang. Furthermore, this study is expected to give inputs for restaurant to give more attention for Food Quality and Atmospherics in order to giving more satisfaction for customer.*
Keywords: *Atmospherics, Food Quality, Service Quality, Customer Satisfaction.*
- (F) Daftar acuan (43)
- (G) Rodhiah Dra., M.M.

ABSTRACT

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI JAKARTA

(A) RAKA ASHAR DWIAN (115130439)

(B) PENGARUH ATMOSPHERICS, FOOD QUALITY, DAN SERVICE QUALITY TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DI TANGERANG.

(C) +87 halaman, 2020, 16 tabel , 5 gambar , 6 lampiran .

(D) MANAJEMEN PEMASARAN

(E) **Abstrak :** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui *Atmospherics, Food Quality, dan Service Quality* memiliki pengaruh terhadap *Customer Satisfaction* restoran D'Cost di Tangerang. Teknik pemilihan sampel dilakukan dengan cara *Convenience Sampling*. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden pada masyarakat yang berdomisili di Tangerang. Pengumpulan data diperoleh dari penyebaran kuesioner melalui *Google Form*. Analisis menggunakan teknik model struktural (SEM) dengan *smart pls* 3.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif *Food Quality* dan *Service Quality*, serta *Atmospherics* yang tidak berpengaruh positif terhadap *Customer Satisfaction* di restoran D'Cost di Tangerang. Selanjutnya diharapkan dapat memberikan masukan bagi restoran agar memperhatikan Food Quality dan Atmospherics dalam memberikan kepuasan bagi pelanggan.

Kata Kunci : *Atmospherics, Food Quality, Service Quality, Customer Satisfaction.*

(F) Daftar acuan (43)

(G) Rodhiah Dra., M.M.