

SKRIPSI

PENGARUH *PHYSICAL ENVIRONMENT*, *SERVICE QUALITY*, DAN *TRUST* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* STARBUCKS COFFEE DI JAKARTA



DIAJUKAN OLEH:

NAMA : GABRIELLA RIDWAN

NPM : 115150338

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

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

JAKARTA

2019

HALAMAN JUDUL

SKRIPSI

PENGARUH *PHYSICAL ENVIRONMENT*, *SERVICE QUALITY*, DAN TRUST TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* STARBUCKS COFFEE DI JAKARTA



DIAJUKAN OLEH:

NAMA : GABRIELLA RIDWAN

NPM : 115150338

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

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA
2019**

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA

HALAMAN TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : GABRIELLA RIDWAN
NPM : 115150338
PROGRAM/JURUSAN : SI/MANAJEMEN
KONSENTRASI : PEMASARAN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH PHYSICAL ENVIRONMENT,
SERVICE QUALITY, DAN TRUST TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION STARBUCKS
COFFEE DI JAKARTA

Jakarta, 18 Juli 2019

_____ Pembimbing



(Dr. Mihani Tjokrosaputro S.E., M.M.)

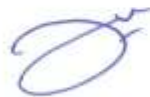
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

NAMA : GABRIELLA RIDWAN
NPM : 115150338
PROGRAM/JURUSAN : SI/MANAJEMEN
KONSENTRASI : PEMASARAN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH PHYSICAL ENVIRONMENT,
SERVICE QUALITY, DAN TRUST TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION STARBUCKS
COFFEE DI JAKARTA

Tanggal: 29 Juli 2019

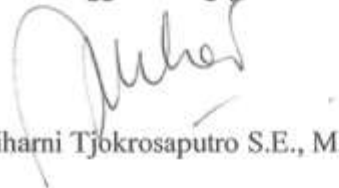
Ketua Penguji



(Yusi Yusianto S.E., M.E.)

Tanggal: 29 Juli 2019

Anggota-Penguji



(Dr. Miharni Tjokrosaputro S.E., M.M.)

Tanggal: 29 Juli 2019

Anggota Penguji



(RR. Kartika Nuringsih S.E., M.Si)

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI

JAKARTA

ABSTRAK

- (A) GABRIELLA RIDWAN
- (B) PENGARUH *PHYSICAL ENVIRONMENT*, *SERVICE QUALITY*, DAN *TRUST* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* STARBUCKS COFFEE DI JAKARTA
- (C) xii +77 Halaman, 2019, tabel 19, gambar 10, lampiran 4
- (D) PEMASARAN
- (E) Abstrak: Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *physical environment*, *service quality*, dan *trust* terhadap *customer satisfaction* Starbucks Coffee di Jakarta. Data yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 105 sampel dari konsumen Starbucks Coffee di Jakarta. Sampel diambil menggunakan teknik *Simple Random Sampling* dengan metode kuesioner dan teknik analisis data yang menggunakan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *physical environment*, *service quality*, dan *trust* dapat mempengaruhi *customer satisfaction* secara positif.
- (F) Daftar Pustaka (2011-2019)
- (G) Dr. Miharni Tjokrosaputro S.E., M.M.

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI

JAKARTA

ABSTRACT

- (H) GABRIELLA RIDWAN
(I) *THE EFFECT OF PHYSICAL ENVIRONMENT, SERVICE QUALITY, AND TRUST TOWARD CUSTOMER SATISFACTION STARBUCKS COFFEE IN JAKARTA*
(J) *xii +77 pages, 2019, table 19, pictures 10, attachments 4*
(K) *MARKETING*
(L) *The purpose of this study was to determine the effect of physical environment, service quality, and trust toward customer satisfaction Starbucks Coffee in Jakarta. The sample that used in this study was 105 samples from consumers of Starbucks Coffee in Jakarta. The sampling technique uses Simple Random Sampling, the method of data collection in this study uses questionnaires and data analysis using quantitative approach. The result showed that physical environment, service quality, and trust had an influence on customer satisfaction positively.*
(M) *References List (2011-2019)*
(N) Dr. Miharni Tjokrosaputro S.E., M.M.