

SKRIPSI

***SERVICE QUALITY, FOOD QUALITY DAN
PERCEIVED VALUE SEBAGAI PREDIKTOR
CUSTOMER SATISFACTION PADA RESTORAN FISH
STREET DI TANJUNG DUREN, JAKARTA BARAT***



DIAJUKAN OLEH:

NAMA : GEOVANI ANGGASTA

NPM : 115140233

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

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

JAKARTA

2018

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI

JAKARTA

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : GEOVANI ANGGASTA
NIM : 115140233
PROGRAM JURUSAN : S1 / MANAJEMEN
MATA KULIAH POKOK : MANAJEMEN PEMASARAN
JUDUL SKRIPSI : *SERVICE QUALITY, FOOD QUALITY, DAN
PERCEIVED VALUE* SEBAGAI PREDIKTOR
CUSTOMER SATISFACTION PADA
RESTORAN *FISH STREAT* DI TANJUNG
DUREN, JAKARTA BARAT.

Jakarta, 12 Januari 2018

Pembimbing,

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

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI
SETELAH LULUS UJIAN KOMPREHENSIF / SKRIPSI

NAMA : GEOVANI ANGGASTA
NIM : 115140233
PROGRAM / JURUSAN : SI / MANAJEMEN
BIDANG KONSENTRASI : PEMASARAN
JUDUL SKRIPSI : *SERVICE QUALITY, FOOD QUALITY, DAN PERCEIVED VALUE* SEBAGAI PREDIKTOR *CUSTOMER SATISFACTION* PADA RESTORAN *FISH STREAT* DI TANJUNG DUREN, JAKARTA BARAT.

Tanggal : 24 Januari 2018

Ketua Penguji:

(Dra. Rodhiah, M.M.)

Tanggal : 24 Januari 2018

Pembimbing:

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

Tanggal : 24 Januari 2018

Anggota Penguji:

(Dra. Mimi SA, M. M.)

ABSTRAK

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA

- (A) GEOVANI ANGGASTA (115140233)
- (B) *SERVICE QUALITY, FOOD QUALITY, DAN PERCEIVED VALUE SEBAGAI PREDIKTOR CUSTOMER SATISFACTION PADA RESTORAN FISH STREAT DI TANJUNG DUREN, JAKARTA BARAT.*
- (C) xv + 87 hlm. 2018, tabel 22 ; gambar 3 ; lampiran 6
- (D) PEMASARAN
- (E) ***Abstract:** The purpose of this study are, to explore the predictor of service quality, food quality and perceived value on customer satisfaction. The sample of this research is collected only from a customer who have ever eaten in Fish Streat restaurant located on Tanjung Duren, West Jakarta. The hypotheses were tested with primary data (n=109) collected through structured questionnaire using simple random sampling method. The data analysis was conducted using SPSS 21 and the results are: a) service quality has a positive and significant predictor of customer satisfaction, b) food quality has a positive and significant predictor of customer satisfaction, c) perceived value has a positive and significant predictor of customer satisfaction*
- (F) Daftar Acuan (2007 – 2017)
- (G) Dr. Miharni Tjokosaputro, S.E, M.M

ABSTRAK

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA

- (A) GEOVANI ANGGASTA (115140233)
- (B) *SERVICE QUALITY, FOOD QUALITY, DAN PERCEIVED VALUE* SEBAGAI PREDIKTOR *CUSTOMER SATISFACTION* PADA RESTORAN *FISH STREAT* DI TANJUNG DUREN, JAKARTA BARAT.
- (C) xv + 87 hlm. 2018, tabel 22 ; gambar 3 ; lampiran 6
- (D) PEMASARAN
- (E) **Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan, kualitas makanan dan nilai yang dirasakan sebagai prediktor atas kepuasan pelanggan. Sampel penelitian ini dikumpulkan dari pelanggan yang pernah makan di restoran *Fish Streat* yang terletak di Tanjung Duren, Jakarta Barat. Pengujian hipotesis dilakukan dengan data utama (n=109) yang dikumpulkan dengan cara *simple random sampling*. Data dianalisis dengan menggunakan SPSS 21 dan hasilnya adalah: a) kualitas layanan merupakan prediktor yang positif dan signifikan atas kepuasan pelanggan, b) kualitas makanan merupakan prediktor yang positif dan signifikan atas kepuasan pelanggan, c) nilai yang dirasakan merupakan prediktor yang positif dan signifikan atas kepuasan pelanggan.
- (F) Daftar Acuan (2007 – 2017)
- (G) Dr. Miharni Tjokosaputro, S.E, M.M