

**TUGAS AKHIR**

**ANALISIS PENGARUH *FOOD QUALITY, SERVICE QUALITY,***  
***CONVENIENCE, DAN AMBIANCE TERHADAP FUTURE***  
***INTENTION* MELALUI OVERALL SATISFACTION PADA**  
**PELANGGAN KFC DI KOTA PANGKALAN BUN**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar sarjana  
Manajemen Strata Satu

**Oleh:**

**NAMA : Fiqih Arief Maulana**

**NPM : 02011180066**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN**  
**KAMPUS SURABAYA**

**2021**



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
KAMPUS SURABAYA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

---

### **IDENTITAS TIM PENGUJI**

Judul : ANALISIS PENGARUH *FOOD QUALITY, SERVICE QUALITY, CONVENIENCE, DAN AMBIANCE* TERHADAP *FUTURE INTENTION* MELALUI *OVERALL SATISFACTION* PADA PELANGGAN KFC DI KOTA PANGKALAN BUN

Nama Mahasiswa : Fiqih Arief Maulana

NPM : 02011180066

Jurusan : Manajemen

Peminatan : Bisnis Internasional

#### **TIM PEMBIMBING**

Pembimbing 1 : Dr. Oliandes Sondakh S.E., M.M

Pembimbing 2 : Hananiel M. Gunawan, BA. MBA

#### **TIM PENGUJI**

Ketua Tim Penguji : Dr. Oliandes Sondakh S.E., M.M

Sekretaris : Dr. Amelia S.E., RFP-I, M.M., CSMA, CDM

Anggota : Dr. Yanuar Dananjaya, B.Sc., MM



## UNIVERSITAS PELITA HARAPAN

### Pernyataan dan Persetujuan Unggah Tugas Akhir

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama - NPM	Fiqh Arief Maulana - 02011180066
Fakultas	Bisnis dan Ekonomi
Program Studi	Manajemen
Lokasi Kampus	Surabaya Campus
Jenis Tugas Akhir	Skripsi
Judul	ANALISIS PENGARUH <i>FOOD QUALITY, SERVICE QUALITY, CONVENIENCE, DAN, AMBIANCE</i> TERHADAP <i>FUTURE INTENTION</i> MELALUI <i>OVERALL SATISFACTION</i> PADA PELANGGAN KFC DI KOTA PANGKALAN BUN

Menyatakan bahwa

1. Tugas akhir tersebut adalah benar karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi manapun;
2. Tugas akhir tersebut bukan merupakan plagiat dari hasil karya pihak lain, dan apabila saya mengutip dari karya orang lain maka akan dicantumkan sebagai referensi sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
3. Saya memberikan Hak Non-eksklusif Tanpa Royalti kepada Universitas Pelita Harapan atas Tugas Akhir tersebut untuk diunggah ke dalam Repositori UPH.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran Hak Cipta dan Kekayaan Intelektual atau Peraturan Perundang-undangan Republik Indonesia lainnya dan integritas akademik dalam karya saya tersebut, maka saya bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum dan sanksi akademis yang timbul serta membebaskan Universitas Pelita Harapan dari segala tuntutan hukum yang berlaku.

Dibuat di : Pangkalan Bun  
Pada Tanggal : 24 Agustus 2021  
Yang Menyatakan,



(Fiqh Arief Maulana)



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR**

**ANALISIS PENGARUH *FOOD QUALITY, SERVICE QUALITY, CONVENIENCE,*  
*DAN AMBIANCE TERHADAP FUTURE INTENTION* MELALUI *OVERALL*  
*SATISFACTION* PADA PELANGGAN KFC DI KOTA PANGKALAN BUN**

Oleh:

**Nama** : **Fiqih Arief Maulana**  
**NPM** : **02011180066**  
**Program Studi** : **Manajemen**  
**Peminatan** : **Bisnis Internasional**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Tugas Akhir guna mendapatkan gelar Sarjana Manajemen Strata Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan, Surabaya.

**Surabaya, 27 Agustus 2021**

**Menyetujui:**

**Pembimbing Utama**

(Dr. Oliandes Sondakh S.E., M.M.)

**Co-Pembimbing/Supervisor**

(Hananiel Menoverdi G, BA, M.BA)

**Ketua Program Studi Manajemen**

(Dr. Amelia S.E., RFP-I, M.M.,  
CSMA, CDM)

**Dan**  
**Universitas Pelita Harapan**  
**Samudra Surabaya**

(Dr. Ronald, S.T., M.M.,  
CSMA, CDM, PMA)



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

---

**PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR**

Pada Rabu, 29 September 2021 telah diselenggarakan ujian komprehensif untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai Gelar Sarjana Manajemen Strata Satu pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan, atas nama:

**Nama** : **Fiqih Arief Maulana**  
**NPM** : **02011180066**  
**Program Studi** : **Manajemen**  
**Fakultas** : **Ekonomi dan Bisnis**

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul “**ANALISIS PENGARUH *FOOD QUALITY, SERVICE QUALITY, CONVENIENCE, DAN AMBIANCE TERHADAP FUTURE INTENTION MELALUI OVERALL SATISFACTION PADA PELANGGAN KFC DI KOTA PANGKALAN BUN***” oleh tim penguji yang terdiri dari:

<b>Nama Penguji</b>	<b>Jabatan dalam Tim Penguji Tanda Tangan</b>
---------------------	---

- |   |                   |
|---|-------------------|
| 1. Dr. Oliandes Sondakh, S.E.,<br>M.M.          | , sebagai Ketua   |
| 2. Dr. Amelia, S.E., RFP-I, M.M.,<br>CSMA, CDM. | , sebagai Anggota |
| 3. Dr. Yanuar Dananjaya, B.Sc.,<br>MM.          | , sebagai Anggota |

Surabaya, 29 September 2021