

TUGAS AKHIR

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS MAKANAN
DAN NILAI YANG DIRASAKAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN RESTORAN CEPAT SAJI
(STUDI KASUS PELANGGAN KFC TUNJUNGAN PLAZA)**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik
guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu

Oleh :

NAMA : STHEVANY KHRIMASTRI TANDI

NPM : 01120080054



**MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
SURABAYA
2011**



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS
AKHIR**

Saya mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya,

Nama Mahasiswa : Sthevany Khrismastri Tandi

Nomor Pokok Mahasiswa : 01120080054

Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS MAKANAN DAN NILAI YANG DIRASAKAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RESTORAN CEPAT SAJI (STUDI KASUS PELANGGAN KFC TUNJUNGAN PLAZA SURABAYA “**

adalah :

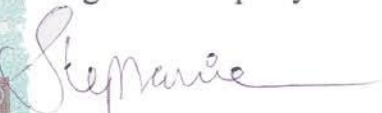
- 1) Dibuat dan diselesaikan sendiri, dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan dan buku–buku serta jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.
- 2) Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian–bagian sumber informasi dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
- 3) Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang telah dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini batal.

Surabaya, 15 Desember 2011



Yang membuat pernyataan


(Sthevany Khrismastri Tandi)



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI**

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS MAKANAN DAN
NILAI YANG DIRASAKAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
RESTORAN CEPAT SAJI
(STUDI KASUS PELANGGAN KFC TUNJUNGAN PLAZA SURABAYA)**

Oleh :

Nama : Sthevany Khrismastri Tandi
NPM : 01120080054
Jurusan : Manajemen

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam ujian komprehensif guna mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya.

Surabaya, 15 Desember 2011

Menyetujui:

Pembimbing Utama

Hastuti Naibaho, S.E, M.Si

Co-Pembimbing/Supervisor

Amelia, S.E, RFP-I, M.M

Ketua Jurusan Manajemen



Ronald Suryaputra S.T, M.M

Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Louie Divinagracia, M.Sc. DBA



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI**

LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada 12 Januari 2012 telah diselenggarakan ujian komprehensif untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai Gelar Sarjana Strata Satu Ekonomi Fakultas Jurusan Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya atas nama :

Nama : Sthevany Khrismastri Tandi
NPM : 01120080054
Jurusan : Manajemen

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul “PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS MAKANAN DAN NILAI YANG DIRASAKAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RESTORAN CEPAT SAJI (STUDI KASUS PELANGGAN KFC TUNJUNGAN PLAZA SURABAYA” oleh tim penguji yang terdiri dari :

Dewan Penguji :	Status
Leo A. Tambunan, SE,MM	, sebagai Ketua
Hastuti Naibaho, SE, M.si	, sebagai Pembimbing
Oliandes Sondakh, SE, MM	, sebagai Anggota

Tanda tangan

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Batasan Masalah	4
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II Tinjauan Pustaka dan Pengembangan Hipotesis	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Kepuasan Pelanggan.....	7
2.1.2 Kualitas Layanan.....	9
2.1.3 Kualitas Makanan	14
2.1.4 Nilai Yang Dirasakan	17
2.1.5 Model Penelitian	19
2.2 Penelitian Terdahulu	19
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	19
2.4 Model Penelitian	20
2.5 Bagan Alur Berpikir	21
BAB III METODE PENELITIAN	23

3.1 Jenis Penelitian	23
3.2 Populasi dan Sampel	23
3.3 Metode Pengumpulan Data	24
3.4 Definisi Operasional.....	24
3.5 Metode Analisis Data	26
BAB IV Analisis Data dan Pembahasan.....	32
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	32
4.2 Analisis Data.....	33
4.73 Pembahasan	54
BAB V KESIMPULAN	58
5.1 Kesimpulan.....	58
5.2 Implikasi	59
5.3 Rekomendasi.....	59
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN	