Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Makanan, dan Persepsi Harga Di Restoran Cepat Saji Terhadap Niat Berperilaku

SKRIPSI

Disusun dan diajukan untuk memenuhi sebagai salah satu syarat untuk mencapai derajat Sarjana Strata-1 Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi UII

Disusun oleh :

Nama	: Muhammad Nafis Sajid
NIM	: 15311336
Jurusan	: Manajemen
Konsentrasi	: Pemasaran

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2019

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

"Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman/saksi apapun sesuai peraturan yang berlaku."

Yogyakarta, 13 November 2019

Penulis,



(Muhammad Nafis Sajid)

iii

Halaman Pengesahan Skripsi

Persepsi Kualitas Layanan Di Restoran Cepat Saji Terhadap Kepuasan Pelanggan

(Studi Kasus KFC di Yogyakarta)

Nama	: Muhammad Nafis Sajid
Nomor Mahasiswa	: 15311336
Program Studi	: Manajemen
Bidang Konsentrasi	: Pemasaran

Yogyakarta, 12 November 2019

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing



Murwanto Sigit, Drs., M.B.A.

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

PERSEPSI KUALITAS LAYANAN DI RESTORAN CEPAT SAJI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS KFC DI YOGYAKARTA)

Disusun Oleh : **MUHAMMAD NAFIS SAJID**

Nomor Mahasiswa : **15311336**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Senin, tanggal: 16 Desember 2019

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Murwanto Sigit, Drs., MBA. .....

Penguji : Anas Hidayat, Drs., MBA., Ph.D. .....

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia

Jaka Sriyana, SE., M.Si, Ph.D.

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum wr.wb

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Makanan, dan Persepsi Harga Di Restoran Cepat Saji Terhadap Niat Berperilaku" penelitian ini disusun untuk memenuhi tugas akhir yaitu skripsi sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Program Strata 1 (S1) pada program studi Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Proses penyusunan skripsi ini tentunya tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Puji Syukur kehadirat Allah SWT, yang senantiasa memberikan umur panjang, kesehatan, berkah, kemudahan dan rahmat serta hidayah dalam menjalani segala aktivitas apapun termasuk dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Orang tua saya Drs. Muhammad Safar Nasir M.Si. dan Dra. Ni'mah Af'idati yang selalu memberikan do'a, fasilitas, dorongan untuk menyelesaikan skripsi, selalu santai dan terlihat tanpa beban dengan saya. Tak lupa kakak saya Muhammad Afkar Abdillah dan adek saya Tsabita Rafidati yang nggak ngapa-ngapain sih sans aja.

3. Bapak Murwanto Sigit, Drs., M.B.A. selaku dosen pembimbing skripsi penulis yang telah membimbing penulis dengan sabar dan selalu memberikan dorongan, ilmu serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi.
4. Bapak Jaka Sriyana S.E., M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
5. Bapak Anjar Priyono ,S.E., M.Si., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
6. Segenap Dosen dan Civitas Akademika Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan ilmu dan bantuannya dalam penyusunan tugas akhir ini.
7. Seluruh tim Entrepreneur Community (EC best team, EC ultra team, dan EC super team), terima kasih banyak karena telah memberikan banyak ilmu dari awal kuliah yang sangat kreatif, dan membuat track record yang sangat baik untuk saya selama 3 tahun bergabung di tim keren ini. Terkhusus EC best team terima kasih untuk 69 orang teman-teman hebat saya yang telah bekerjasama dengan baik dalam mensukseskan periode 2017/2018, sangat keren. Tak lupa juga inkoor Ibun, Beltris, Bintang, Lilis, Novita, Dira, Nisa, dan Rizky.
8. Seluruh tim IBC #4 dan IBC #5 khususnya pada divisi Expo and Relation IBC #5 terima kasih banyak atas pengalaman yang sangat luar biasa dan kekompakan teman-teman sehingga acaranya sukses.
9. Seluruh keluarga Makrab manajemen khususnya Magnificent #1 yang telah memberikan banyak kekompakan dan menjadi teman yang selalu menemani sehari-hari sampai saat ini. Tidak lupa teman-teman Steering Committe

Magnificent #2 yang telah memberikan banyak kerjasama dalam mensukseskan makrab Magnificent #2.

10. Seluruh Team Management Husky Apparel YK (Riko, Dio, Kamal, Dendy, Kecer, Haryok, Dwikong, Saep, Nandya, Alfi, dan Boim) terimakasih atas pengertian, dukungan dalam skripsi dan ilmu yang sangat luas terutama mengenai manajemen dan aktivitas bisnis.
11. Seluruh Team Marketing and Communications FE UII periode 2018/2019, terimakasih telah membuka pikiran terhadap hal yang baru, memberi ilmu yang sangat banyak dan dapat meningkatkan soft skill dengan sangat baik.
12. Divisi Alumni Networking and Public Relation2018/2019 (Zaqi, Arlin, Cacak, Lidia, Diyah, dan Salama), divisi di Marcomm yang mengajarkan bersikap lebih disiplin dan empati yang sangat tinggi.
13. Popular Magazine dan Kelik yang telah menerima saya dimanapun dan kapanpun, terima kasih atas pertemanannya yang masih terus berlanjut dari dulu sampai saat ini.
14. Lilis Eka Patra terima kasih atas segala waktu yang selalu ada buat saya dari mulai kulineran sampai nugas, support yang sangat banyak, membantu dalam hal perkuliahan, selalu menghibur dengan segala tingkah lakunya, selalu menemani dalam suka duka, dan banyak hal lain.
15. Teman canda tawa dan pusing sedari di bangku kuliah sampai sekarang Roid, Rio, dan teman-teman bermain sekaligus yang telah membantu kompre Tama, Ririt, Kety, Anggra, Farah, Sigit, Dilla, Billy, dan Belfis.

16. Teman yang telah membantu skripsi saya yaitu Abim, Vio, Nandya, bukan Kris, dan Haikal.
17. Semua orang-orang yang telah seringkali menanyakan kapan skripsi saya selesai.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan perlindungan dan imbalan yang setimpal untuk kebaikan yang telah dilakukan. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir ini jauh dari kata sempurna, oleh sebab itu penulis membutuhkan kritik, saran dan masukan untuk dijadikan acuan untuk masa yang akan datang. Penulis berharap tugas akhir ini berguna dan memberikan manfaat untuk kita semua.

Wassalamualaikum wr.wb

Yogyakarta, 12 November 2019

Penulis