



UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI

JAKARTA

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS MAKANAN, DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP INTENSI PERILAKU
PELANGGAN PIZZA HUT DI JAKARTA BARAT**

DIAJUKAN OLEH :

NAMA : DARWIN LESMANA

NIM : 115130139

UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT

GUNA MENCAPAI GELAR

SARJANA EKONOMI

2017

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : DARWIN LESMANA
NO. MAHASISWA : 115130139
JURUSAN : MANAJEMEN
BIDANG KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
KUALITAS MAKANAN, DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
INTENSI PERILAKU PELANGGAN
PIZZA HUT DI JAKARTA BARAT

Jakarta, 21 Desember 2016

Pembimbing



Herlina Budiono, S.E., M.M.

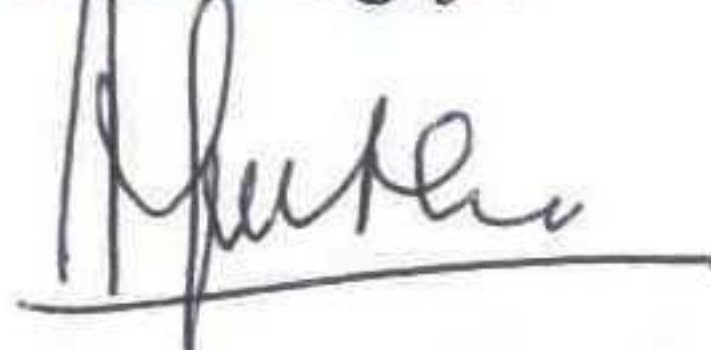
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI
SETELAH LULUS UJIAN SKRIPSI/KOMPREHENSIF

NAMA : DARWIN LESMANA
NO. MAHASISWA : 115130139
JURUSAN : MANAJEMEN
BIDANG KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
KUALITAS MAKANAN, DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
INTENSI PERILAKU PELANGGAN
PIZZA HUT DI JAKARTA BARAT

Tanggal : 9 Januari 2017

Ketua Penguji :



(Nyoman Suprastha, Drs., M.M.)

Tanggal : 9 Januari 2017

Anggota Penguji :



(Herlina Budiono, S.E., M.M.)

Tanggal : 9 Januari 2017

Anggota Penguji :



(Zahrida Wiryawan, Dra., M.M.)

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI

JAKARTA

(A) DARWIN LESMANA (115130139)

(B) PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS MAKANAN, DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP INTENSI PERILAKU
PELANGGAN PIZZA HUT DI JAKARTA BARAT

(C) xvii + 92 halaman; 21 tabel, 8 gambar, 3 lampiran

(D) MANAJEMEN PEMASARAN

(E) Abstrak : *This study aimed to analyze the effect of service quality, food quality, and customer satisfaction on Pizza Hut customer's behavioral intention in West Jakarta. The population of this research is Pizza Hut customer in West Jakarta. The sampling frame from this research is 241 respondents. Purposive sampling method used in this research. The result of this study is service quality, food quality, and customer satisfaction have an effect to customer's behavioral intention.*

Keywords: Service Quality, Food Quality, Customer Satisfaction, and Behavioral Intention

(F) Daftar Pustaka 38 (1991-2015)

(G) Herlina Budiono, S.E., M.M.