

**PENGARUH KUALITAS FISIK, PERILAKU STAF DAN
ATMOSFER TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (SURVEI
PADA PELANGGAN RESTORAN EAT HAPPENS DI TEBET)**

**RIKA IMELDA REGITA
8215132753**



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
KONSENTRASI MANAJEMEN PEMASARAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2017**

**THE INFLUENCE OF PHYSICAL QUALITY, STAFF
BEHAVIOR AND ATMOSPHERE TO CUSTOMER
SATISFACTION (SURVEY ON CUSTOMER OF EAT
HAPPENS RESTAURANT IN TEBET)**

**RIKA IMELDA REGITA
8215132753**



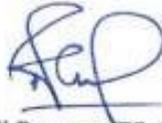
**This Thesis is Written to Fulfill One of the Requirement to Achieve Bachelor
Degree of Economics at Faculty of Economics State University of Jakarta**

**BACHELOR DEGREE OF MANAGEMENT
MARKETING CONCENTRATION
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2017**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus
NIP. 19671207 199203 1 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si, M.Si</u> NIP. 19720506 200604 1 002	Ketua		<u>20-07-2017</u>
2. <u>Rahmi, SE, MSM</u> NIDK. 8807100016	Sekretaris		<u>20/7-17</u>
3. <u>Dra. Basrah Saidani, M.Si</u> NIP. 19630119 199203 2 001	Penguji Ahli		<u>26-7-17</u>
4. <u>Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si</u> NIP. 19720617 199903 1 001	Pembimbing I		<u>31-7-2017</u>
5. <u>Andrian Haro, S.Si, MM</u> NIP. 19850924 201404 1 002	Pembimbing II		<u>31-07-17</u>

Tanggal Lulus: 20 Juli 2017

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai bahan acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan di dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya berani menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 20 Juli 2017

Yang membuat pernyataan



Rika Imelda Regita
No. Reg 8215132753

KATA PENGANTAR

Assalammualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT, dan tak lupa kepada Nabi Muhammad SAW sebagai tauladan, sehingga atas izin-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Fisik, Perilaku Staf, dan Atmosfer terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei pada Pelanggan Restoran Eat Happens di Tebet)”**.

Dalam proses penyusunan dan penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan, arahan, bimbingan serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT, terimakasih atas semua karunia dan nikmat luar biasa yang telah Engkau limpahkan kepada kami.
2. Bapak Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing I.
3. Bapak Andrian Haro, S.Si, MM selaku Dosen Pembimbing II
4. Ibu Dra. Basrah Saidani, M.Si dan Ibu Rahmi, SE, MSM selaku Dosen Penguji Skripsi.
5. Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

6. Bapak Andrian Haro, S.Si, MM, selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
7. Para dosen dan seluruh karyawan/staf pegawai Universitas Negeri Jakarta yang namanya tidak bisa disebutkan satu-persatu atas bantuan yang diberikan selama penulis melaksanakan studi.
8. Secara khusus penulis ingin juga berterima kasih kepada kedua orang tua penulis atas doa yang tidak pernah putus dan dukungan yang tiada hentinya serta cinta dan kasih sayang tulus yang diberikan. Terimakasih Mama dan Papa.
9. Untuk adik kecilku yang cantik, Wulan Rahmalia Permatasari yang telah melimpahkan begitu banyak perhatian, doa, kebahagiaan, dan dukungan dari awal proses penelitian sampai terselesaikannya skripsi ini.
10. Untuk kakak sepupu penulis, Leni Kusmilasari dan Rifky Ledrik yang telah memberikan dukungan, dan selalu membantu penulis.
11. Elsyana Purnamasari, sahabat penyemangat terbaik sepanjang masa sekaligus teman seperjuangan menyelesaikan skripsi mulai dari pencarian judul skripsi sampai selesai. Terimakasih selalu memberikan saran dan mengajarkan banyak hal serta melewati semua tahap bersama. Tak lupa untuk *Maxx Coffee* yang telah membantu penulis untuk menyediakan tempat belajar selama penulis mengerjakan studi ini.
12. Serta para sahabat dan teman seperjuangan Sefviana Muaz, Siti Aisyah, Windy Septiani, Syifa Soleha, Sijis Taaniyah, Tika Novia, Indah Permatasari, dan M. Farhan yang sama-sama berjuang dalam penulisan

skripsi. Saling memotivasi dan berbagi informasi sangat membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

13. Teman-teman jurusan Manajemen D 2013 yang sama-sama berjuang dan memberikan dukungan kepada penulis. Serta kak Ellys Safitri (Cica), senior yang selalu banyak memberikan bantuan mengenai tata cara penulisan hingga memberikan semangat kepada penulis.
14. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, tanpa mengurangi rasa hormat dan rasa terima kasih penulis atas kebaikan yang telah Anda semua berikan selama ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Juli 2017

Rika Imelda Regita