

	Nomor Alumni Universitas	Rimbun Pasuri	Nomor Alumni Fakultas
	a) Tempat/Tanggal Lahir : Bukittinggi / 16 Desember 1993 b) Nama Orang Tua : Ir. Adrizal dan Dra. Inelti c) Fakultas : Ekonomi d) Jurusan : Manajemen e) Nomor BP : 1210522011	f) Lulus : 25 April 2016 g) Nilai : Sangat Memuaskan h) IPK : 3.32 i) Lama Kuliah : 3 tahun 8 bulan j) Alamat orang tua : Jln. Mawar No. 13 Komplek Flamboyan	

Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Restoran Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Waralaba di Kota Padang

Skripsi oleh : Rimbun Pasuri
Pembimbing : Dr. Yulia Hendri Yeni, SE, MT, Ak

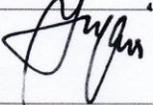
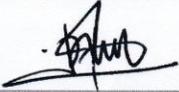
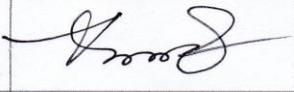
ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan citra restoran terhadap kepuasan konsumen restoran waralaba yang ada di Kota Padang. Data diperoleh melalui kuisioner. Sampel yang diteliti adalah 140 responden restoran waralaba. Data di analisis dengan menggunakan SmartPLS 3.2.3. Pada penelitian ini terdapat 2 variabel, diantaranya variable independent yaitu kualitas layanan dan citra restoran, dan variable dependen yaitu kepuasan konsumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap citra restoran waralaba di Kota Padang, kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen restoran waralaba di Kota Padang, dan citra restoran berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen restoran waralaba di Kota Padang. Sedangkan citra restoran berpengaruh positif sebagai variabel mediasi antara kualitas layanan dan kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Citra Restoran, dan Kepuasan Konsumen

Skripsi ini telah dipertahankan di depan seminar hasil skripsi dan dinyatakan lulus pada tanggal **25 April 2015** dengan pembimbing dan penguji:

Tanda Tangan			
Nama	Dr. Yulia Hendri Yeni, SE, MT, Ak	Meuthia SE, M.Sc	Dr. Syafrizal SE, ME

Mengetahui :
Ketua Jurusan

Dr. Vera Pujani, SE, MM, Tech
NIP. 19661115 200003 2 001



Alumnus telah mendaftar ke Fakultas/ Universitas dan Mendapat Nomor Alumnus:

Petugas Fakultas/ Universitas		
No. Alumni Fakultas	Nama:	Tanda Tangan
No. Alumni Universitas	Nama:	Tanda Tangan