

**PENGARUH *FOOD QUALITY*, *SERVICE QUALITY*, *PHYSICAL ENVIRONMENT* DAN *OTHER CUSTOMERS* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA RUMAH MAKAN LAMUN OMBAK DI KOTA PADANG
(Survei pada Konsumen dari Luar Sumatera Barat)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar Sarjana Pada Program Studi S1 Jurusan Manajemen Intake DIII Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Universitas Andalas

Diajukan Oleh:

Giantina Veronika

NIM. 2110526041

Dosen Pembimbing:

Dessy Kurnia Sari, SE., M.Bus(Adv), Ph.D

**PROGRAM STUDI S1 INTAKE MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG**

2024

	No. Alumni Universitas	Giantina Veronika	No. Alumni Fakultas
	a) Tempat/tgl lahir: Solok/13 Juni 1999 b) Nama Orang Tua: Mulyance M Nur dan Syamswasti c) Fakultas: Ekonomi dan Bisnis d) Departemen: Manajemen e) NIM: 2110526041 f) Tanggal Lulus: 19 Desember 2023 g) Predikat Lulus: Sangat Memuaskan h) IPK: 3,80 i) Lama Studi: 2 tahun 4 bulan. h) Alamat Orang Tua: Jalan By Pass Kelurahan KTK Kecamatan Lubuk Sikarah, Kota Solok, Sumatera Barat.		
<p>PENGARUH <i>FOOD QUALITY, SERVICE QUALITY, PHYSICAL ENVIRONMENT</i> DAN <i>OTHER CUSTOMERS</i> TERHADAP <i>CUSTOMER SATISFACTION</i> PADA RUMAH MAKAN LAMUN OMBAK DI KOTA PADANG (SURVEI PADA KONSUMEN DARI LUAR SUMATERA BARAT)</p> <p><i>Skripsi oleh Giantina Veronika</i> Pembimbing: <i>Dessy Kurnia Sari, SE, M.Bus(Adv), Ph.D</i></p> <p>ABSTRAK</p> <p>Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh <i>food quality, service quality, physical environment, dan other customers</i> terhadap <i>customer satisfaction</i> pada Rumah Makan Lamun Ombak di Kota Padang (Survei pada Konsumen dari Luar Sumatera Barat). Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah <i>non probability sampling</i> dengan metode <i>purposive sampling</i>. Sampel penelitian ini terdiri dari 128 responden. Penelitian ini menggunakan metode analisis data regresi linear berganda dan data penelitian diolah menggunakan <i>software</i> Microsoft Excel dan SPSS 24. Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>food quality</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>customer satisfaction, service quality</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>customer satisfaction, physical environment</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap <i>customer satisfaction, dan other customers</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>customer satisfaction</i>.</p> <p>Kata kunci: <i>food quality, service quality, physical environment, other customers, customer satisfaction</i></p>			

Skripsi telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal 19 Desember 2023.

Abstrak telah disetujui oleh:

Tanda Tangan	1. 	2. 	3. 
Nama terang	Asmi Abbas, SE, MM	Dessy Kurnia Sari, SE, M.Bus(Adv), Ph.D	Dr. Verinita, SE, M.Si

Mengetahui,

Ketua Departemen Manajemen

Hendra Lukito, S.E., M.M., Ph.D
NIP. 197106242006041007



Tanda Tangan

Alumnus telah mendaftarkan ke fakultas/universitas dan mendapat nomor alumnus:

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