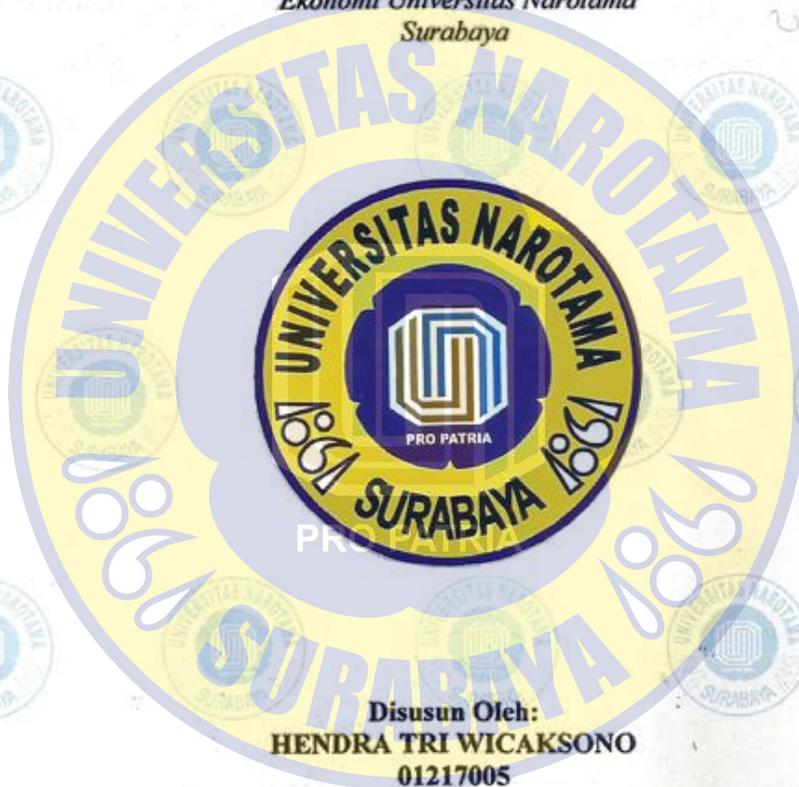


**SKRIPSI**

**PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *FOOD QUALITY* DAN *PRICE*  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PELANGGAN  
KIMCHI-GO EXPRESS CABANG ROYAL PLAZA SURABAYA**

*Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi Universitas Narotama  
Surabaya*



**Disusun Oleh:  
HENDRA TRI WICAKSONO  
01217005**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NAROTAMA  
SURABAYA  
2021**

**SKRIPSI**

**PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *FOOD QUALITY* DAN *PRICE*  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PELANGGAN  
KIMCHI-GO EXPRESS CABANG ROYAL PLAZA SURABAYA**

*Diajukan Untuk Memenuhi persyaratan Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Universitas Narotama Surabaya*

**PRO PATRIA**

Disusun Oleh:  
**HENDRA TRI WICAKSONO**  
01217005

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NAROTAMA  
SURABAYA  
2021**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Hendra Tri Wicaksono

NIM : 01217005

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul :

**PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *FOOD QUALITY* DAN *PRICE* TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA PELANGGAN KIMCHI-GO EXPRESS CABANG  
ROYAL PLAZA SURABAYA**

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi/karya ilmiah/tugas akhir orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat digunakan apabila diperlukan.

Surabaya, 16 September 2021  
Pembuat Pernyataan,



Hendra Tri Wicaksono  
NIM. 01217005

**PERSETUJUAN SKRIPSI**

**PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *FOOD QUALITY* DAN *PRICE* TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA PELANGGAN KIMCHI-GO EXPRESS CABANG  
ROYAL PLAZA SURABAYA**

DIAJUKAN OLEH :

Hendra Tri Wicaksono

01217005

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :

DOSEN PEMBIMBING,



(Dr. Sengguh Nilowardono, S.E., M.Si.)

TANGGAL 16 September 2021

KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN



(Dr. Agus Sukoco, S.T., M.M.)

TANGGAL 16 September 2021

## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

TELAH DIUJI DAN DIPERTAHANKAN  
PADA HARI JUMAT, TANGGAL 3 SEPTEMBER 2021

Judul Skripsi : Pengaruh *Service Quality*, *Food Quality* dan *Price*  
Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Kimchi-Go  
Express Cabang Royal Plaza  
Disusun Oleh : Hendra Tri Wicaksono  
NIM : 01217005  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Prodi : Manajemen  
Perguruan Tinggi : Univeristas Narotama Surabaya

Dihadapan Team Penguji

1. Dr. Sengguruh Nilowardono, S.E., M.Si.

2. Joko Suyono, Ph.D

3. Qausya Faviandhani, S.E., M.M.



PRO PATRIA

SURABAYA

## HALAMAN PERSETUJUAN PERNYATAAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Narotama Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama :Hendra Tri Wicaksono

NIM :01217005

Fakultas :Ekonomi dan Bisnis

Program Studi :Manajemen

Jenis Karya :Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Narotama hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalti Free Right*)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti Noneksklusif ini Universitas Narotama berhak menyimpan, mengalih media formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis pencipta dan sebagai pemiliki Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Surabaya  
Pada Tanggal : 16 September 2021  
Yang menyatakan



Hendra Tri Wicaksono  
NIM. 01217005

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia yang telah Allah berikan, saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul:

### PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *FOOD QUALITY* DAN *PRICE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PELANGGAN KIMCHI-GO EXPRESS CABANG ROYAL PLAZA SURABAYA.

Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Sarjana Ekonomi program Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Narotama.

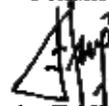
Dalam penyusunan skripsi ini, saya menyadari bahwa keberhasilan dan terlaksananya penelitian ini bukan merupakan keberhasilan individu. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih yang tulus kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, dorongan, maupun doa sehingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik. Ucapan terimakasih saya tujukan kepada :

1. Kedua orang tua saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral.
2. Bapak Dr. Ir. H. Sri Wiwoho Mudjanarko, S.T., M.T., IPM. Selaku Rektor Universitas Narotama Surabaya.
3. Ibu Dr. Rusdianto Sesung S.H., M.H. Selaku Dekan Universitas Narotama Surabaya
4. Bapak Agus Sukoco, S.T., M.M. selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Narotama Surabaya
5. BapakDr. Sengguruh Nilowardono, S.E., M.Si.selaku dosen pembimbing yang telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.
6. Bapak/Ibu dosen, staf, karyawan di lingkungan Universitas Narotama Surabaya, yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi.
7. Sahabat dan teman saya yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu, serta Penulis berharap semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Surabaya, 16 September 2021

Penulis



Hendra Tri Wicaksono