

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS MAKANAN, DAN  
LINGKUNGAN FISIK TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN DI  
CHICKEN CRUSH YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar sarjana strata-1 di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia

Oleh:

Nama : Sela Fitta Merdeka

Nomor Mahasiswa : 15311172

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasi



**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**YOGYAKARTA**

**2019**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

"Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku."

Yogyakarta, 11 November 2019

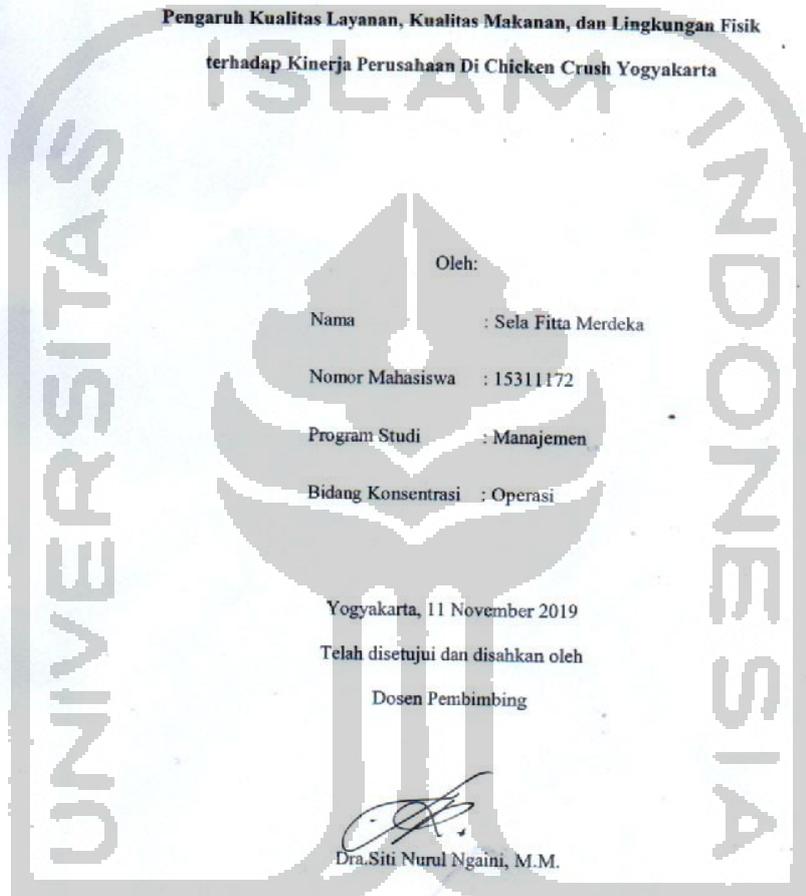


Sela Fitta Merdeka

وَالْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي بَارَكْنَا فِيهِ رَبَّنَا وَأَكْرَمْنَا

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Makanan, dan Lingkungan Fisik  
terhadap Kinerja Perusahaan Di Chicken Crush Yogyakarta



Oleh:

Nama : Sela Fitta Merdeka

Nomor Mahasiswa : 15311172

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasi

Yogyakarta, 11 November 2019

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing

Dra. Siti Nurul Ngaini, M.M.

وَمَا كُنَّا بِمُعْجِزَاتِكُمْ مَعًا

**BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI**

SKRIPSI BERJUDUL

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS MAKANAN DAN LINGKUNGAN FISIK  
TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN DI CHICKEN CRUSH YOGYAKARTA**

Disusun Oleh : **SELA FITTA MERDEKA**

Nomor Mahasiswa : **15311172**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Selasa, tanggal: 17 Desember 2019

Penguji/ Pembimbing Skripsi : **Siti Nurul Ngaini, Dra., MM**

Penguji : **Zulian Yamit, Drs., M.Si.**

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia



**Jaka Sriyana, SE., M.Si, Ph.D.**

## MOTTO

*“Barangsiapa bersungguh-sungguh, sesungguhnya kesungguhannya itu adalah  
untuk dirinya sendiri”*

(Q.S Al-Ankabut : 29)

*“Dan hanya kepada Allah hendaknya kamu berharap”*

(Q.S Al-Insyirah : 8)

وَمَا كَانَ لِنَفْسٍ أَنْ مَسْجُودًا إِلَّا لِرَبِّهَا الْعِزَّةِ الْمُبِينِ

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillahirabbil'alamin.* Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan petunjuk, rahmat, inayah, dan hidayah-Nya. Tak lupa shalawat serta salam dihaturkan untuk Nabi Muhammas SAW. Nabi pemimpin umat yang menyelamatkan manusia dari zaman jahiliyah yang gelap gulita menuju zaman islamiyah yang terang benderang dan penuh ilmu pengetahuan. Dalam pembuatan dan penulisan skripsi ini tidak sedikit hambatan yang menghadang. Namun, Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Makanan, Dan Lingkungan Fisik Terhadap Kinerja Perusahaan Di Chicken Crush Yogyakarta”**.

Dalam penyusunan karya ilmiah ini, tentunya terdapat perjuangan dan tantangan bagi penulis. Penulis menyadari bahwa kelancaran dalam penyusunan karya ilmiah ini tidak lain berkat doa, usaha, tawakal, dukungan, bantuan serta bimbingan yang sangat besar dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. **Allah SWT** atas limpahan rahmat, karunia, hidayah-Nya kepada penulis hingga saat ini.
2. **Nabi Muhammad SAW** yang telah menjadi suri tauladan bagi seluruh umat dalam kehidupan sehari-hari sampai akhir nanti.
3. **Bapak Fathul Wahid, S.T., M.Sc., Ph.D.**, selaku Rektor Universitas Islam Indonesia.

4. **Bapak Jaka Sriyana, S.E., M.Si., Ph.D.**, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
5. **Bapak Anjar Priyono, S.E., M.Si., Ph.D.**, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
6. **Ibu Dra.Siti Nurul Ngaini, M.M.**, selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan ilmu dan pengetahuan pada penulis selama masa kuliah dan juga telah sabar membimbing penulis skripsi serta memberikan arahan dorongan dan motivasi.
7. Kedua orangtua yang amat saya sayangi dan cintai. Terimakasih banyak untuk ibu **Praptanti Dwi Prasetyani, S.E.** dan ayah **Mofit, S.E.** yang selalu mensupport saya dalam bentuk doa, perhatian, dukungan, kasih sayang, maupun finansial untuk saya selama ini. Semoga **Sela** bisa menjadi anak yang bisa berbakti dan membanggakan ibu ayah di dunia dan akhirat.
8. **Mas Wahyu Jaya Nugraha**, adik **Surya Tegar Pangestu** terimakasih banyak atas support dan candaan saat dirumah. Terimakasih sudah banyak membantu dan juga menghibur dikala saya merasa sedih dan tidak bersemangat. Semoga kelak **Sela** bisa menjadi saudara kandung yang membanggakan dan berguna untuk kalian.
9. Keluarga besar **Hadi Wardoyo** terimakasih banyak karena saya selalu mendapat support penuh ketika saya sedang mencoba mencari peruntungan pada diri sendiri dan dalam menyelesaikan skripsi ini.

10. **Emaknyus** terimakasih banyak sahabat-sahabatku selama masa perkuliahan ini amat sangat indah akan canda tawa serta travelling yang tidak pernah terduga.
11. Terimakasih **Sri Hajjah** yang sudah banyak membantuku dalam mengerjakan skripsi ini dan memberikan arahan utukku.
12. **Ayi, Salma, Bovier, Sera, Esti, Gadis, Gery, Dhimas, Irfan, Atip, Hammam** terimakasih atas supportnya untuk skripsi ini, kalian selalu mendengarkan keluh kesahku selama di kampus.
13. Teman-teman SMA yang selalu menemaniku sedari dulu hingga sekarang. Terimakasih **Yusita, Gita, Sarah, Salma, Sasa, Uti, Tika, Natita, Marsella dan Kelik's Family.**
14. **SAVA ESPORT** terimakasih banyak atas support kalian untuk skripsi ini, terimakasih sudah menjadi teman game yang selalu menyemangatiku dan memberikan pelajaran yang sangat berarti dalam dunia game.
15. Terimakasih banyak untuk pelanggan seafood dan kerupuk cooleat atas partisipasi kalian membuat saya ingin cepat menyelesaikan skripsi ini dan kembali berjualan.

Yogyakarta, 11 November 2019

Sela Fitta Merdeka