

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS  
MAKANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PERUSAHAAN *FAST FOOD* DI KOTA PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk melengkapi persyaratan  
dalam memperoleh gelar Sarjana S1**



**NAGIASHA SURYATRA**

**NIM: 1821038**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS BISNIS DAN AKUNTANSI  
UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS  
PALEMBANG**

**2023**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS  
MAKANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PERUSAHAAN *FAST FOOD* DI KOTA PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk melengkapi persyaratan  
dalam memperoleh gelar Sarjana S1**



**NAGIASHA SURYATRA**

**NIM: 1821038**

**PROGAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS BISNIS DAN AKUNTANSI  
UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS  
PALEMBANG**

**2023**

**SKRIPSI**  
**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS**  
**MAKANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**  
**PERUSAHAAN *FAST FOOD* DI KOTA PALEMBANG**

Disusun oleh:  
**NAGIASHA SURYATRA**  
NIM: 1821038

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



Novita Febriany, S.E., M.Si.

Tanggal, 15 April 2023

**SKRIPSI**  
**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS**  
**MAKANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**  
**PERUSAHAAN *FAST FOOD* DI KOTA PALEMBANG**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

NAGIASHA SURYATRA

NIM: 1821038

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada Tanggal, 11 Agustus 2023

dan dinyatakan memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji

Nama Lengkap

Ketua : Novita Febriany, S.E., M.Si.

Anggota : Dewi Sri, S.E., M. Si., Ak., CA.CSRS., CSP

Anggota : Weny Putri, S.E., M. Si.

Tanda Tangan

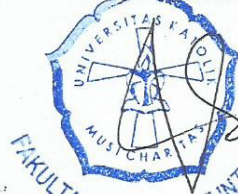
.....  
.....  
.....  
.....

Palembang, 11 Agustus 2023

Ketua Program Studi Akuntansi

Fakultas Bisnis dan Akuntansi

Universitas Katolik Musi Charitas



Dr. Maria Yosaphat Dedi Haryanto., S.E., M.Si

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **SUKSES ADALAH SAAT PERSIAPAN DAN KESEMPATAN BERTEMU**

**(Bobby Unser)**

**Skripsi ini dipersembahkan untuk:**

- **Sanghyang Adi Buddha**
- **Orangtua**
- **Kakak**
- **Keluarga Besar**
- **Sahabat, Teman dan Rekan  
Seperjuangan**
- **Universitas Katolik Musi Charitas**

**PERNYATAAN**  
**KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nagiasha Suryatra

NIM : 1821038

Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS MAKANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PERUSAHAAN *FAST FOOD* DI KOTA PALEMBANG** adalah karya saya.

Skripsi ini adalah karya ilmiah yang bebas dari unsur plagiat. Apabila dikemudian hari terbukti ada unsur plagiat dalam karya ilmiah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas Katolik Musi Charitas.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 11 Agustus 2023

Pemberi Pernyataan



Nagiasha Suryatra

**PERNYATAAN**  
**PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nagiasha Suryatra  
NIM : 1821038  
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS MAKANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PERUSAHAAN *FAST FOOD* DI KOTA PALEMBANG**

Menyatakan bahwa saya memberikan hak kepada Universitas Katolik Musi Charitas untuk mempublikasikan skripsi saya tanpa meminta ijin dari saya selama nama saya tetap tercantum sebagai penulis.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 11 Agustus 2023

Pemberi Pernyataan

  
6740EAKX554232555  
Nagiasha Suryatra