

**ANALISIS *PERCEIVED VALUE*, *BRAND IMAGE*, DAN
SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
FRITTO CHICKEN**

**TUGAS AKHIR
PROGRAM SARJANA TERAPAN
MANAJEMEN PEMASARAN INTERNASIONAL**

**CRISTINA RUT CLARA INES BR SITINJAK
2001010060**



**Program Studi Manajemen Pemasaran Internasional
Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia
Deli Serdang
2024**

ANALISIS *PERCEIVED VALUE*, *BRAND IMAGE*, DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN FRITTO CHICKEN

CRISTINA RUT CLARA INES BR SITINJAK

TUGAS AKHIR

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan pada
Program Studi
Manajemen Pemasaran Internasional

**Program Studi Manajemen Pemasaran Internasional
Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia
Deli Serdang
2024**

PERNYATAAN MENGENAI TUGAS AKHIR SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA*

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan tugas akhir berjudul **Analisis *perceived value, brand image* dan *service quality* terhadap kepuasan pelanggan Fritto Chicken** adalah benar karya saya dengan arahan dari pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir tugas akhir ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia.

Deli Serdang, 5 November 2024



Cristina Rut Clara Ines br Sitinjak
NIM 2001010060

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN LAPORAN TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Cristina Rut Clara Ines br Sitinjak

Nim : 2001010060

Program Studi : Manajemen Pemasaran Internasional

Judul Tugas Akhir : Analisis Pengaruh *Perceived Value, Brand Image, Service Quality* terhadap Kepuasan Pelanggan Fritto Chicken

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa TA ini benar-benar saya kerjakan sendiri dan bukan merupakan hasil plagiarisme, pencurian hasil karya milik orang lain, hasil kerja orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material maupun nonmaterial ataupun segala kemungkinan lainnya yang hakikatnya bukan merupakan tugas akhir secara orisinal dan autentik. Bila, kemudian hari diduga kuat ada ketidaksesuaian antara fakta dan kenyataan ini saya bersedia diproses oleh tim Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia yang dibentuk untuk melakukan verifikasi dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan/kesarjanaan.

Pernyataan ini saya buat dengan sadar diri dan tidak atas tekanan ataupun paksaan dari pihak mana pun demi menegakkan integritas akademik dan institusi ini.

Deli Serdang, 5 November 2024



Cristina Rut Clara Ines br Sitinjak

2001010060

HALAMAN PENGESAHAN

1. Judul : **Analisis *Perceived value, Brand Image, Service Quality* Terhadap Kepuasan Pelanggan Fritto Chicken**

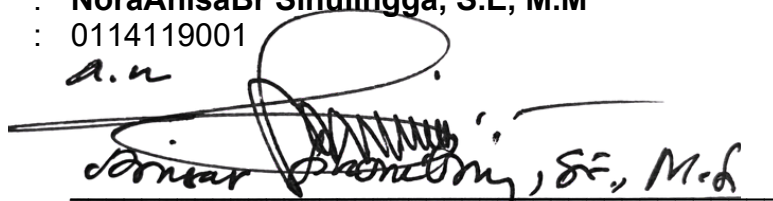
2. Identitas Mahasiswa

-Nama : **Cristina Rut Clara Ines br Sitinjak**
-NIM : **2001010060**
-Program Studi : **Manajemen Pemasaran Internasional**

3. Persetujuan

Pembimbing Utama : **NoraAnisaBr Sinulingga, S.E, M.M**
NIDN : **0114119001**

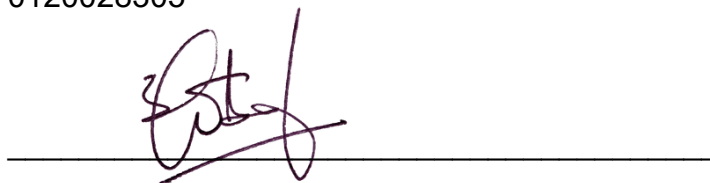
Tanda Tangan

a.n


Nora Anisa Br Sinulingga, S.E, M.M

Pembimbing Pendamping : **EntyEvasariSimanjuntak, SE, M.S.M**
NIDN : **0120028305**

Tanda Tangan



Penguji : **MuhammadRoestian Fahmi Nasution, S.sos, M.Si**
NIDN : **7700012456**

Tanda Tangan



Mengetahui,
Deli Serdang, 5 November 2024
Ketua Program Studi,



Binsar Sihombing, S.E., M.Si.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga tugas akhir yang berjudul *Analisis Perceived value, Brand image, Service quality* terhadap Kepuasan Pelanggan Fritto Chicken. Tugas akhir ini merupakan salahsatu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Manajemen Pemasaran Internasional Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak atas bantuan serta dukungan yang telah membantu penulis menyelesaikan Tugas Akhir ini:

1. Ibu Nora Anisa Br Sinulingga, S.E, M.M selaku pembimbing utama yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, motivasi, saran, dan semangat selama waktu perkuliahan hingga penyusunan tugas akhir.
2. Ibu Enty Evasari Simanjuntak, SE, M.S.M selaku pembimbing kedua sekaligus penguji yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, motivasi, saran, dan semangat selama waktu perkuliahan hingga penyusunan tugas akhir.
3. Bapak Muhammad Roestian Fahmi Nasution, S.I.Kom, M.Si selaku penguji yang telah memberikan pandangan dan saran untuk penyempurnaan tugas akhir ini.
4. Terkhusus penulis sampaikan penghargaan kepada Bapak Ronny Sitinjak dan Mama Rosinta br Sianturi, yang selalu menjadi sahabat, sumber inspirasi dan dukungan dalam hidup penulis. Terima kasih, Mama, atas kasih sayang dan pengorbananmu yang tiada tara; engkau adalah sosok yang penuh keteguhan dan sabar dalam menghadapi setiap tantangan demi kebahagiaan kami. Bapak, terima kasih atas bimbingan dan arahanmu yang selalu memberikan rasa aman dalam keluarga. Kalian telah menciptakan rumah yang hangat, tempat di mana cinta tumbuh dan di mana kami diajarkan untuk selalu berdoa serta mengandalkan Tuhan sebagai sandaran utama dalam hidup. Setiap momen bersamamu adalah anugerah yang tak ternilai, dan penulis berharap kita selalu bersama dalam cinta dan kebahagiaan, karena di hati ini, kalian akan selalu abadi.
5. Adik-adik kesayangan penulis yaitu Apriyani Paskah Laurenza br Sitinjak, Trivena br Sitinjak, Steve Frans Moses Sitinjak dan Priscilla Sela Ebnez br Sitinjak. Terimakasih sudah menjadi keluarga yang saling menyayangi, saling *support*, selalu memberikan doa, motivasi bahkan dana kepada penulis dan terimakasih sudah menjadi saudara penulis.
6. Abang sepupu penulis yaitu Dedy Freddy Sihombing dan Jefry Jirayah Sihombing. Terimakasih sudah mengajari dalam menulis tugas akhir, mendukung, serta menginspirasi penulis untuk mencapai cita-cita seperti abang-abang.

7. Keluarga besar tercinta penulis yaitu baik dari Sitinjak dan Sianturi. Terimakasih sudah menjadi keluarga yang harmonis, mendukung, penuh kasih, dan selalu ada bagi penulis.
8. Wilmar Group sebagai pemberi beasiswa penulis, serta orangtua penulis berkerja di Wilmar Group. Terimakasih telah mendukung proses perkuliahan penulis dari awal semester hingga wisuda, sudah memberi penulis beasiswa dari SD dan Perguruan Tinggi untuk mencapai masa depan yang indah, dan
9. Sahabat penulis dari kecil yaitu Tria Evelyn. Trimakasihselalu ada sampai sekarang untuk mensupport, berbagi cerita dan *grow in God*.
10. Bestie di perkuliahan yaitu Hasurungan, Putra, Angel, Nisa, Martha, Rendy, Jonathan dan BAB (bebas asal beres). Terimakasih sudah menemani,mendukung penulis,selalu ada ketika penulis butuh dan gabut dan sampai akhirnya di Tugas Akhir.
11. Martha Romauli, Nurma, Elizabeth, dan Adhya selaku bestie yang selalu menemani penulis dari masa putih abu-abu hingga detik ini, terimakasih selalu menanyakan progress tugas akhir penulis, mendengar setiap keluh kesah penulis, menyemangati, dan mendoakan penulis untuk tugas akhir ini.
12. Teman penulis yaitu Martin Manurung, Ardy Nanang dan Jitro Sibarani. Trimakasih selalu ada dan membantu penulis ketika kesulitan dalam penggunaan komputer dalam mengerjakan tugas.
13. Jesicca Sarma dan rekan-rekan mahasiswa program studi Manajemen Pemasaran Internasional angkatan 2020. Terimakasih sudah membantu penulis sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
14. Terimakasih kepada K-Pop Group BTS yaitu RM, Jin,Suga, J-Hope, Jimin, V, dan Jungkook yang telah memberi semangat, motivasi "*self-love*" dan kekuatan persahabatan di antara *member* menjadi teladan bahwa dukungan dan cinta itu penting. Teruslah bersinar, BTS!
15. Keluarga besar, Staff WBI, dan teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu doa selama perkuliahan hingga tugas akhir ini terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan tugas akhir ini, oleh karena itu penulis mengharapkan pandangan dan saran yang membangun untuk penyempurnaan penelitian yang sejenis dan semoga karya ilmiah ini bermanfaat. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

Deli Serdang, 5 November 2024



Cristina Rut Clara Ines br Sitinjak