



**Analisis Keragaman Produk, Kualitas Pelayanan Dan Servicescape Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Lazizaa Fried Chicken Sidoarjo**

*Analysis Of Product Diversity, Service Quality And Servicescape On Consumer Satisfaction At Lazizaa Fried Chicken Sidoarjo*

Dian Shafarina  
172010200170

Dosen Pembimbing  
Dewi Komala Sari, SE., MM

Dosen Penguji  
Dra. Lilik Indayani, MM  
Dr. Rita Ambarwati Sukmono, SE. M.MT

Program Studi Manajemen  
Fakultas Bisnis Hukum Dan Ilmu Sosial  
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo  
Februari, 2023

## LEMBAR PENGESAHAN PROPOSAL TUGAS AKHIR

Judul : Pengaruh Keragaman Produk, Kualitas Pelayanan Dan Servicescape Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Lazizaa Fried Chicken Sidoarjo

Nama : Dian Shafarina

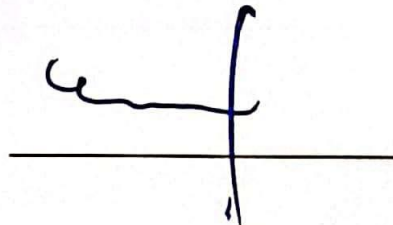
NIM : 172010200170

Disetujui oleh

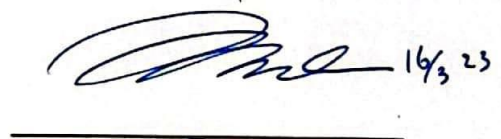
Dosen Pembimbing  
(Dewi Komala Sari, SE., MM)



Dosen Penguji 1  
(Dra. Lilik Indayani, MM)



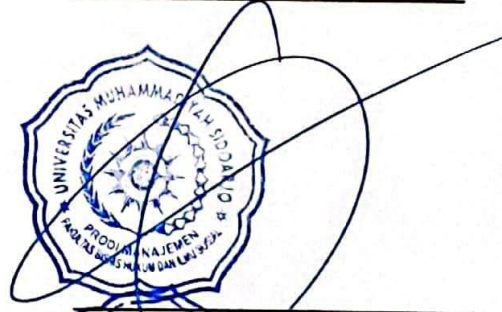
Dosen Penguji 2  
(Dr. Rita Ambarwati Sukmono, SE. M.MT)



16/3 23

Diketahui oleh

Ketua Program Studi  
(Detak Prapanca, SE., MM)



Dekan Fakultas Bisnis Hukum dan Ilmu Sosial  
(Wisnu Panggah Setiyono, SE., M.Si, Ph.D)



Tanggal Ujian

(Tanggal pelaksanaan ujian 11 Oktober 2022)

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN PROPOSAL TUGAS AKHIR .....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH.....	iv
PERNYATAAN MENGENAI KARYA TULIS ILMIAH DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA .....	v
ABSTRACT .....	1
ABSTRAK .....	1
I. PENDAHULUAN.....	1
II. METODE .....	3
III. HASIL DAN PEMBAHASAN .....	5
IV. KESIMPULAN .....	10
DAFTAR PUSTAKA .....	11

## SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama Mahasiswa : Dian Shafarina  
NIM : 172010200170  
Program Study : Manajemen  
Fakultas : Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial

### DAN

Dosen Pembimbing : Dewi Komala Sari, SE., MM  
NIDN : 0729097701  
Program Study : Manajemen  
Fakultas : Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial

**MENYATAKAN** bahwa karya tulis ilmiah dengan rincian :

Judul : Analisis Keragaman Produk, Kualitas Pelayanan Dan Servicescape Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Lazizaa Fried Chicken Sidoarjo  
Kata kunci : Keragaman Produk, Kualitas Pelayanan, *Servicescape*, dan Kepuasan Konsumen

### TELAH :

1. Disesuaikan dengan petunjuk penulisan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Berdasarkan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah Mahasiswa.
2. Lolos uji cek kesamaan sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.

### SERTA\*:

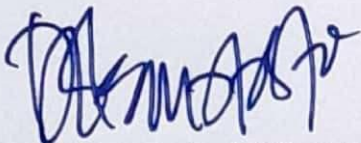
- **Bertanggung jawab untuk** melakukan publikasi karya tulis ilmiah tersebut ke jurnal ilmiah/porsiding sesuai keentuan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah. Khusus Lampiran Huruf B.
- **Menyerahkan tanggung jawab untuk** melakukan publikasi karya tulis ilmiah tersebut ke jurnal ilmiah/porsiding sesuai ketentuan Surat Keputusan Rektor Umsida tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah. Khususnya Lampiran Huruf B kepada Bidang Pengembangan Publikasi Ilmiah DRPM UMSIDA

Demikian pernyataan dari saya, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Terimakasih

Menyetujui

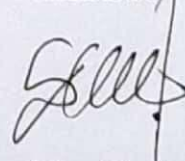
Sidoarjo, 27 Februari 2023

Dosen Pembimbing



(Dewi Komala Sari, SE., MM)  
NIDN : 0729097701

Mahasiswa



(Dian Shafarina)  
172010200170

\*Centang salah satu

**PERNYATAAN MENGENAI KARYA TULIS ILMIAH DAN SUMBER INFORMASI  
SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis ilmiah tugas akhir saya dengan judul **“Analisis Keragaman Produk, Kualitas Pelayanan dan *Servicescape* terhadap Kepuasan Konsumen Pada Lazizaa Fried Chicken Sidoarjo”** adalah karya saya dengan arahan dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentukapapun kepada perguruan tinggi manapun. 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 karya tulis ilmiah tugas akhir saya ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya saya kepada Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.

Sidoarjo, 27 Februari 2023



(Dian Shafarina)  
172010200170