

## ABSTRACT

*This research takes aim to know influence of food quality, service quality, physic environment quality on perceived value in raising customer satisfaction in Strawberry Cafe, West Jakarta. The Data was collected through 190 respndents by questioner that had been spread to Strawberry Cafe visitors. The technic of sample collecting in this research is convenience sampling. Examining data validity, reliability, and hypothesis using application of Structural Equation Modeling (SEM) LISREL 8.70 and SPSS 20.*

*This research result shows that food quality and service quality affects significantly on perceived value, perceived value on customer satisfaction. However, the other result shows physic environment quaity doesn't affect significantly on perceived value in Strawberry Cafe, West Jakarta.*

*Keywords : Food Quality, Service Quality, Physic Environment Quality, Perceived Value, Customer Satsifaction*

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas makanan, kualitas layanan, kualitas lingkungan fisik terhadap nilai yang dirasakan dalam upaya peningkatan kepuasan pelanggan di *Strawberry Cafe*, Jakarta Barat. Data dikumpulkan melalui 190 responden dengan menggunakan kuesioner yang di sebar ke pengunjung *Strawberry Cafe*, Jakarta Barat. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu convenience sampling. Untuk menguji validitas, reliabilitas dan pengujian hipotesis menggunakan aplikasi *Structural Equation Modeling (SEM)* dengan LISREL 8.70 dan SPSS 20.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas makanan dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap nilai yang dirasakan, dan nilai yang dirasakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan, kualitas lingkungan fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap nilai yang dirasakan di *Strawberry cafe*, Jakarta Barat.

**Kata Kunci:** Kualitas Makanan, Kualitas Layanan, Kualitas Lingkungan Fisik, Nilai yang dirasakan, Kepuasan pelanggan