

## ABSTRAK

*Perceived service quality* (kualitas layanan yang dirasakan) mempunyai tiga komponen utama dimensi kualitas layanan (*service quality*), yaitu, kualitas interaksi (*interaction quality*), kualitas lingkungan fisik (*physical environment quality*), kualitas hasil (*outcome quality*). Kualitas interaksi merupakan hubungan secara langsung atau tatap muka antara pelanggan dengan karyawan *outlet*. Kualitas lingkungan fisik adalah penataan juga fasilitas yang dibutuhkan untuk memberikan kualitas jasa kepada pelanggan dan mempunyai pengaruh yang kuat kepada kinerja, sikap juga keyakinan karyawan *outlet* maupun pelanggan itu sendiri. Kualitas hasil adalah faktor-faktor dari kualitas jasa yang lebih dirasakan oleh pelanggan pada saat jasa diberikan. Penelitian Tesis ini membahas topik, yaitu, pengaruh *perceived service quality* dengan variabel dimensi dan indikator atau atributnya terhadap *customer satisfaction* dan *behavioral intentions* pada *fast casual restaurant* di Bandung. Penulis menggunakan studi kasus pada *fast casual restaurant* Warunk Upnormal Cikutra Bandung.

Penelitian ini menggunakan 14 indikator, yang terdiri dari 7 indikator yang pernah diteliti pada penelitian terdahulu, 2 indikator (variatif dan menyehatkan) yang pernah diteliti pada penelitian terdahulu tetapi belum ada pada objek penelitian, dan 5 indikator baru (Wifi, ruang pertemuan, mesin EDC, mainan, dan soket sumber listrik) sesuai dengan kondisi aktual pada objek penelitian tetapi belum pernah diteliti pada penelitian terdahulu.

Hasil dari penelitian tesis ini adalah untuk mengetahui variabel dimensi dan indikator atau atribut dari *service quality* yang paling berpengaruh terhadap *customer satisfaction* dan *behavioral intentions* pada *fast casual restaurant*, sehingga dapat memberikan informasi kepada restoran untuk melakukan prioritas perbaikan pada pelayanannya.

Kata Kunci: *Perceived Service Quality, Interaction Quality, Physical Environment Quality, Outcome Quality, Fast Casual Restaurant, Structural Equation Modelling*