

## **TUGAS AKHIR**

### **PENGARUH PERCEIVED QUALITY DENGAN SERVICE CONVENIENCE TERHADAP FUTURE INTENTIONS MELALUI PERCEIVED VALUE DAN SATISFACTION PADA PELANGGAN MCDONALD DI SURABAYA**

Di tulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik  
Guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu

**Oleh:**

**NAMA : KEVIN TANJUNG**  
**NPM : 01120150051 / 00000027117**



**FAKULTAS EKONOMI  
JURUSAN MANAJEMEN  
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
SURABAYA  
2015**



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA  
FAKULTAS EKONOMI**

---

**IDENTITAS TIM PENGUJI**

Judul : *PENGARUH PERCEIVED QUALITY DENGAN SERVICE CONVENIENCE TERHADAP FUTURE INTENTIONS MELALUI PERCEIVED VALUE DAN SATISFACTION PADA PELANGGAN MCDONALD DI SURABAYA*

Nama Mahasiswa : Kevin Tanjung  
NPM : 01120150051  
Jurusan : Manajemen  
Peminatan : Kewirausahaan

**TIM PEMBIMBING**

Pembimbing 1 : Dr. Ronald S.T., M.M.  
Pembimbing 2 : Amelia S.E., RFP-I., M.M.

**TIM PENGUJI**

Ketua Tim Penguji : Dr. Ronald S.T., M.M.  
Sekretaris : Wiliam Santoso S.E., M. Ak.  
Anggota : Yanuar Dananjaya,B.Sc, MM



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA**  
**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR**

---

Saya mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya,

Nama Mahasiswa Kevin Tanjung

Nomor Pokok Mahasiswa 01120150051

Jurusan Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul.

**“PENGARUH PERCEIVED QUALITY DENGAN SERVICE CONVENIENCE TERHADAP FUTURE INTENTIONS MELALUI PERCEIVED VALUE DAN SATISFACTION PADA PELANGGAN MCDONALD DI SURABAYA”**

adalah:

- 1) Dibuat dan diselesaikan sendiri, dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan dan buku – buku serta jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya
- 2) Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapat gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya
- 3) Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang telah dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini batal.

Surabaya, 3 Agustus 2018  
Yang membuat pernyataan



(Kevin Tanjung)



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA  
FAKULTAS EKONOMI

---

**PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR**  
**PENGARUH PERCEIVED QUALITY DENGAN SERVICE**  
**CONVENIENCE TERHADAP FUTURE INTENTIONS MELALUI**  
**PERCEIVED VALUE DAN SATISFACTION PADA PELANGGAN**  
**MCDONALD DI SURABAYA.**

Oleh:

**Nama : Kevin Tanjung**  
**NPM : 01120150051**  
**Jurusan : Manajemen**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam ujian komprehensif guna mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya

**Surabaya 3 Agustus 2018**

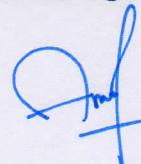
**Menyetujui:**

**Pembimbing Utama**



**Dr. Ronald S.T., M.M.**

**Co- Pembimbing Supervisor**



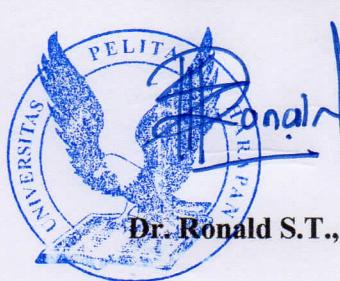
**Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M.**

**Ketua Jurusan Manajemen**



Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M.

**Executive Director**



Dr. Ronald S.T., M.M.



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA**  
**FAKULTAS EKONOMI**

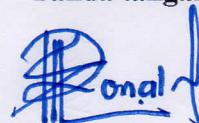
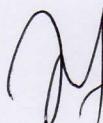
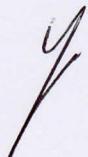
**LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR**

Pada (hari dan tanggal sidang) telah diselenggarakan ujian komprehensif untuk memenuhi sebagai persyaratan akademik guna mencapai Gelar Sarjana Strata Satu Ekonomi Fakultas Jurusan Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya atas nama:

Nama : Kevin Tanjung  
NPM : 01120150051  
Jurusan : Manajemen

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul  
**“PENGARUH PERCEIVED QUALITY DENGAN SERVICE**  
**CONVENIENCE TERHADAP FUTURE INTENTIONS MELALUI**  
**PERCEIVED VALUE DAN SATISFACTION PADA PELANGGAN**  
**MCDONALD DI SURABAYA”.**

oleh tim penguji yang terdiri dari:

Dewan Penguji	Status	Tanda tangan
Dr. Ronald S.T., M.M..	sebagai Ketua Penguji, Pembimbing	
Wiliam Santoso, S.E., M.Ak.	sebagai Penguji	
Yanuar Dananjaya, B. Sc., M.M.	sebagai Penguji	

## **KATA PENGANTAR**

Pertama-tama penulis memanjatkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang selalu memberikan perlindungan, hikmat, kesehatan dan kekuatan yang luar biasa dalam menyelesaikan tugas akhir persyaratan akademik guna mengejar gelar studi yaitu Strata Satu Sarjana Ekonomi di Universitas Pelita Harapan Surabaya.

Penulis meyakini bahwa pengungkapan, penyajian, maupun penggunaan kata-kata dan bahasa pada penelitian ini dirasa masih sangat jauh dari sempurna. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik dan segala bentuk pengarahan dari semua pihak untuk perbaikan penelitian tugas akhir ini.

Pada kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang begitu besar kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung atas terselesaiannya penelitian ini hingga akhir. Ucapan terima kasih ini khususnya ditujukan kepada:

1. Bapak Dr. Ronald S.T., M.M., sebagai dosen pembimbing pertama yang telah memberikan perhatian yang begitu besar , waktu, tenaga, dan kasih sayang serta memberikan dorongan yang begitu tinggi kepada saya dari awal hingga penelitian ini dapat diselesaikan.
2. Ibu Amelia S.E., RFP-I., M.M., selaku pembimbing akademik yang membantu saya dalam banyak hal dalam kehidupan perkuliahan yang saya jalani selama berkuliah di UPH Surabaya, serta selaku dosen pembimbing kedua yang telah membantu dan memberikan saran-saran dan penyemangat serta perhatian sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini.
3. Bapak Wiliam Santoso S.E., M. Ak., selaku dosen penguji pertama yang turut memberikan masukan dan arahan kepada penulis untuk penyelesaian penelitian ini.
4. Bapak Yanuar Dananjaya,B.Sc, MM selaku dosen penguji kedua yang turut membantu saya dalam memberi masukan.

5. Keluarga saya, Papa, Mama, adek, dan koko tercinta, yang senantiasa mendoakan, memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan penelitian ini.
6. Teman- teman team basket yang sudah mendukung saya dalam menyelesaikan skripsi hingga saat ini.
7. Teman-teman “ Pachinko ” seperjuangan yang sudah banyak membantu memberikan semangat dan doa dalam penyelesaian penelitian ini.
8. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan penelitian ini.

Hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas semua kebaikan dan dukungan dari Bapak, Ibu, Saudara, dan teman-teman sekaligus. Semoga penelitian ini bisa bermanfaat terutama bagi diri pribadi penulis serta pihak-pihak yang berkepentingan dengan topik yang sama. Segala kritik dan saran atas penelitian ini tentunya akan sangat bermanfaat untuk penyempurnaan selanjutnya.

Surabaya, 3 Agustus 2018

Kevin Tanjung

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	i
<b>HALAMAN IDENTITAS TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....</b>	ii
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....</b>	iii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....</b>	iv
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR .....</b>	iv
<b>HALAMAN IDENTITAS TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....</b>	v
<b>ABSTRAK .....</b>	vi
<b>ABSTRACT .....</b>	vii
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	viii
<b>DAFTAR ISI.....</b>	x
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	xv
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	xvi
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	xviii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Batasan Masalah .....	10
1.3 Rumusan Masalah .....	10
1.4 Tujuan Penelitian .....	10
1.5 Manfaat Penelitian .....	11
1.5.1 Manfaat Bagi Penulis .....	11
1.5.2 Manfaat Bagi Perusahaan.....	12
1.5.3 Manfaat Bagi Pihak Lain .....	12
1.6 Sistematika Penulisan .....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....</b>	12
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 <i>Satisfaction</i> .....	12
2.1.2 <i>Perceived Value</i> .....	14
2.1.3 <i>Future Intention</i> .....	16
2.1.4 <i>Service Convenience</i> .....	17
2.1.5 <i>Perceived Quality</i> .....	18

2.2 Penelitian Terdahulu .....	19
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	22
2.3.1 Pengaruh <i>Food Quality</i> terhadap <i>Perceived Value</i> .....	22
2.3.2 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Perceived Value</i> .....	22
2.3.2 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Perceived Value</i> .....	22
2.3.3 Pengaruh <i>Perceived value</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	23
2.3.4 Pengaruh <i>Customer satisfaction</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i> .....	23
2.4 Model Penelitian .....	25
2.5 Bagan Alur Berpikir.....	25
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	26
3.2 Populasi dan Sampel .....	26
3.2.1 Populasi.....	26
3.2.2 Sampel.....	27
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	28
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	30
3.5 Metode Analisis Data.....	32
3.5.1 Uji Reliabilitas .....	41
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>52</b>
4.1 Gambaran Umum Mcdonald.....	52
4.2 Analisis Data .....	52
4.2.1 Statistik Deskriptif .....	53
4.2.1.1 Karakteristik Responden.....	53
4.2.1.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia.....	53
4.2.1.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	53
4.2.1.4 Tanggapan Responden .....	55
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel.....	60
4.2.2.1 Penjelasan Responden terhadap <i>Perceived Quality</i> .....	60
4.2.2.2 Penjelasan Responden terhadap <i>Service Convenience</i> .....	62
4.2.2.3 Penjelasan Responden terhadap <i>Perceived Value</i> .....	63

4.2.2.4 Penjelasan Responden terhadap <i>Satisfaction</i> .....	64
4.2.2.5 Penjelasan Responden terhadap <i>Future Intention</i> .....	65
4.2.2 Hasil Pengujian Kualitas Data .....	66
4.2.2.1 Evaluasi Normalitas Data.....	68
4.2.2.2 Evaluasi <i>Outliers</i> .....	68
4.2.2.2.1 <i>Univariate Outliers</i> .....	69
4.2.2.2.2 <i>Mulitivariate Outliers</i> .....	70
4.2.2.3 Evaluasi <i>Multicollinearity</i> dan <i>Singularity</i> .....	67
4.2.2.4 Analisis Faktor Konfirmatori ( <i>Confirmatory Factor Analysis</i> ) .....	68
4.2.2.4.1 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen .....	72
4.2.2.4.2 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Endogen .....	74
4.2.2.6 Analisis <i>Full Structural Equation Modeling</i> .....	76
4.2.2.6 Uji <i>Reliability</i> .....	80
4.2.3 Hasil Pengujian Hipotesis .....	82
4.2.3.1 Pengujian Hipotesis 1 ( $H_1$ ).....	82
4.2.3.2 Pengujian Hipotesis 2 ( $H_2$ ).....	83
4.2.3.3 Pengujian Hipotesis 3 ( $H_3$ ).....	83
4.2.3.4 Pengujian Hipotesis 4 ( $H_4$ ).....	83
3.3 Pembahasan.....	84
<b>BAB V KESIMPULAN</b> .....	92
5.1 Simpulan .....	92
5.1.1 Simpulan Atas Hipotesis .....	92
5.1.1.1 Pengaruh <i>Perceived Quality</i> terhadap <i>Perceived Value</i> .....	92
5.1.1.2 Pengaruh <i>Service Convenience</i> terhadap <i>Perceived Value</i> .....	92
5.1.1.3 Pengaruh <i>Perceived Value</i> terhadap <i>Satisfaction</i> .....	93
5.1.1.4 Pengaruh <i>Satisfaction</i> terhadap <i>Future Intention</i> .....	93
5.1.2 Simpulan Atas Masalah Penelitian .....	93
5.2 Implikasi .....	94
5.2.1 Implikasi Teoritis .....	94
5.2.2 Implikasi Manajerial .....	95
5.3 Rekomendasi .....	98
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	98



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Desain Inti Kuisioner .....	30
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	31
Tabel 3.3 Keterangan Indikator Konstruk .....	34
Tabel 3.4 Keterangan Hubungan Konstruk .....	35
Tabel 3.5 Hasil Konversi ke dalam Persamaan Model Pengukuran Konstruk Endogen .....	36
Tabel 3.6 Indeks Pengujian Kelayakan Sebuah Model ( <i>Goodness of Fit Index</i> ) .....	40
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	53
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia .....	54
Tabel 4.3 Derajat Penilaian Setiap Variabel .....	55
Tabel 4.4 Tanggapan Responden terhadap <i>Perceived Value</i> .....	56
Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap <i>Service Convenience</i> .....	57
Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap <i>Perceived Value</i> .....	58
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap <i>Satisfaction</i> .....	59
Tabel 4.8 Tanggapan Responden terhadap <i>Future Intention</i> .....	60
Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Perceived Value</i> .....	60
Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Service Convenience</i> .....	62
Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Perceived Value</i> .....	63
Tabel 4.14 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Satisfaction</i> .....	65
Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Future Intention</i> .....	66
Tabel 4.18 <i>Goodness of Fit Index</i> .....	67
Tabel 4.19 Hasil Uji Normalitas Data.....	69
Tabel 4.20 Statistik Deskriptif <i>Z-score</i> .....	71
Tabel 4.21 <i>Mahalanobis Distance</i> .....	72
Tabel 4.22 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading <i>Perceived Quality, Service Convenience, Perceived Value, Satisfaction, dan Future Intention</i> .....	74
Tabel 4.23 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading <i>Perceived Value dan Satisfaction</i> .....	71
Tabel 4.24 Index Pengujian Kelayakan .....	78
Tabel 4.25 <i>Regression Weights Full Structural Equation Model</i> .....	80
Tabel 4.26 Uji <i>Reliability</i> .....	82

Tabel 4.23 Hasil Uji Hipotesis .....	83
Tabel 4.24 Indikator Variabel <i>Service Convenience</i> .....	87
Tabel 4.25 Indikator Variabel <i>Perceived Value</i> .....	89
Tabel 4.26 Indikator Variabel <i>Perceived Quality</i> .....	90
Tabel 4.27 Indikator Variabel <i>Satisfaction</i> .....	90
Tabel 4.28 Indikator Variabel <i>Future Intention</i> .....	91
Tabel 5.1 Implikasi Teoritis .....	92
Tabel 5.2 Implikasi Manajerial .....	92

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Logo Mcdonald .....	7
Gambar 2.4 Model penelitian .....	24
Gambar 3.1 Diagram Alur Kerangka Pemikir Teoritis.....	35
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Usia.....	54
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	55
Gambar 4.3 Confirmatory Analysis <i>Perceived Quality dan Service Convenience</i> .....	73
Gambar 4.4 Confirmatory Analysis <i>Confirmatory Analysis Perceived Value, Satisfaction dan Future Intentions</i> .....	75
Gambar 4.5 Full Structural Equation Model.....	77