

TESIS

ANALISIS RETENSI PELANGGAN MELALUI DIMENSI KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN *ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS (AHP)* PADA 3 RESTORAN CEPAT SAJI DI SURABAYA (STUDI KASUS: CARL'S JR., BURGER KING, DAN MCDONALD'S)

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik
guna memperoleh gelar Magister Manajemen

Oleh :
NAMA : ANASTASIA CHERRY SULU
NPM : 02619180005



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
KAMPUS SURABAYA
2020**



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN KAMPUS
SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS**

IDENTITAS TIM PENGUJI

Judul : ANALISIS RETENSI PELANGGAN MELALUI
DIMENSI KUALITAS LAYANAN, KUALITAS
PRODUK, DAN KEPUASAN PELANGGAN
MENGUNAKAN *ANALYTICAL HIERARCHY
PROCESS* PADA 3 RESTORAN CEPAT SAJI DI
SURABAYA (STUDI KASUS: CARL'S JR., BURGER
KING, DAN MCDONALD'S)

Nama Mahasiswa : Anastasia Cherry Sulu
NPM : 02619180005
Jurusan : Manajemen
Peminatan : Magister Manajemen

TIM PEMBIMBING

Pembimbing 1 : Dr. Ronald S.T., M.M.
Pembimbing 2 : Hananiel Menoverdi G, B.A., M.BA.

TIM PENGUJI

Ketua Tim Penguji : Dr. Ronald S.T., M.M.
Sekretaris : Dr. Yanuar Dananjaya B.Sc., M.M.
Anggota : Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M.



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN KAMPUS
SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS**

Saya mahasiswa program Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi & Bisnis,
Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya,

Nama Mahasiswa : Anastasia Cherry Sulu

Nomor Pokok Mahasiswa : 02619180005

Jurusan : Magister Manajemen

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

“ANALISIS RETENSI PELANGGAN MELALUI DIMENSI KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN *ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS* (AHP) PADA 3 RESTORAN CEPAT SAJI DI SURABAYA (STUDI KASUS: CARL’S JR., BURGER KING, DAN MCDONALD’S)” 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, 09 Desember 2019

buat pernyataan



(Anastasia Cherry Sulu)



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN KAMPUS
SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS**

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

“ANALISIS RETENSI PELANGGAN MELALUI DIMENSI KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN *ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS* (AHP) PADA 3 RESTORAN CEPAT SAJI DI SURABAYA (STUDI KASUS: CARL’S JR., BURGER KING, DAN MCDONALD’S)”

Oleh:

**Nama : Anastasia Cherry Sulu
NPM : 02619180005
Jurusan : Magister Manajemen**

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

Surabaya, 9 Desember 2019

Menyetujui:

Pembimbing Utama

(Dr. Ronald S.T., M.M.)

Co- Pembimbing/Supervisor

(Hananiel Menoverdi G, B.A., M.BA)

**Ketua Program Studi Magister
Manajemen**

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

Executive Director

(Dr. Ronald S.T., M.M.)



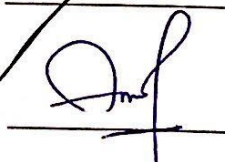


LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada Selasa, 07 Januari 2020 telah diselenggarakan ujian komprehensif untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai Gelar Strata Dua Magister Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya atas nama:

Nama : Anastasia Cherry Sulu
NPM : 02619180005
Jurusan : Magister Manajemen

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul **“ANALISIS RETENSI PELANGGAN MELALUI DIMENSI KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS (AHP) PADA 3 RESTORAN CEPAT SAJI DI SURABAYA (STUDI KASUS: CARL’S JR., BURGER KING, DAN MCDONALD’S)”** oleh tim pengujian yang terdiri dari:

Dewan Penguji	Status	Tanda tangan
Dr. Ronald S.T., M.M.	sebagai Ketua Penguji, Pembimbing	
Dr. Yanuar Dananjaya B.Sc., M.M.	sebagai Penguji	
Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M.	sebagai Penguji	

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan kekuatan, kesehatan, dan penghiburan yang luar biasa karena atas kasih karunia tersebut sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul "ANALISIS RETENSI PELANGGAN MELALUI DIMENSI KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN *ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS* (AHP) PADA 3 RESTORAN CEPAT SAJI DI SURABAYA (STUDI KASUS: CARL'S JR., BURGER KING, DAN MCDONALD'S)". Tugas akhir ini merupakan sebagian persyaratan akademik untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Dua pada Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya.

Selama penelitian tugas akhir ini, peneliti mendapat banyak pengalaman yang sangat berharga dalam menerapkan dan membandingkan pengetahuan yang telah diperoleh dalam proses masa perkuliahan dengan realita yang terjadi di lapangan. Peneliti juga mendapat arahan dan bimbingan yang baik dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang terlibat untuk membantu dan membimbing peneliti selama proses pelaksanaan penelitian ini. Ucapan terima kasih ini disampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Ronald S.T., M.M., selaku dosen pembimbing pertama yang telah mencurahkan perhatian yang begitu besar, waktu, tenaga, dan kasih sayang, serta memberikan dorongan yang tinggi dari awal hingga penelitian ini dapat terselesaikan.
2. Bapak Hananiel Menoverdi G, BA., M.BA., serta selaku dosen pembimbing kedua yang telah membantu dan memberikan saran-saran selama penyusunan penelitian ini.
3. Tim penguji yaitu Bapak Dr. Yanuar Dananjaya B.Sc., M.M. dan Ibu Dr. Amelia, S.E., RFP-1, M.M. yang turut membantu dalam memberikan masukan sehingga penelitian ini menjadi lebih baik lagi.
4. Seluruh dosen pengajar Magister Manajemen 2018 yang telah membagikan ilmu dan pengetahuan selama proses perkuliahan.

5. Anastasia Cherry Sulu yang sudah berjuang hingga akhir dengan segala proses yang tidak mudah.
6. Papa dan Mama, dan kakak-kakak yang sudah memberikan kepercayaan, kesabaran, doa yang tak henti, dukungan, serta semangat selama proses perkuliahan hingga tugas akhir ini terselesaikan.
7. Tim hore tesis Janet, Jitro, Gloria, juga Vei yang menemani dan mendukung.
8. Teman-teman seperjuangan Magister Manajemen 2018, terima kasih atas kerjasamanya selama proses perkuliahan hingga sekarang kita sama-sama berada ditahap ini.
9. Kamu yang selalu memberikan dukungan dalam bentuk apapun itu.
10. Terakhir, seluruh pihak yang berperan penting dalam hidup peneliti. Walaupun nama kalian tidak ditulis dalam laporan tugas akhir ini namun nama kalian tetap terukir dalam hati.

Peneliti berusaha yang terbaik dalam penelitian tugas akhir ini. Namun peneliti menyadari bahwa dalam penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan karena memiliki banyak kekurangan. Untuk itulah peneliti mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun. Akhir kata, semoga Tuhan Yesus Kristus senantiasa melimpahkan berkat dan karunia-Nya dan membalas segala amal budi serta kebaikan pihak-pihak yang telah membantu peneliti dalam proses menyelesaikan dan menyusun laporan ini. Semoga laporan tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi khususnya bagi peneliti dan umumnya bagi pembaca.

Surabaya, 09 Desember 2019

Anastasia Cherry Sulu

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN IDENTITAS TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iv
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Batasan Penelitian.....	8
1.3 Rumusan Masalah.....	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	9
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	9
1.5.2 Manfaat Praktis	9
1.6 Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Retensi Pelanggan	11
2.1.2 Dimensi Kualitas Layanan	14
2.1.3 Kualitas Produk	19
2.1.4 Kepuasan Pelanggan.....	22
2.2 Penelitian Terdahulu.....	26
2.3 Model Penelitian.....	27
2.4 Bagan Alur Berpikir	28

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1 Jenis Penelitian	30
3.2 Populasi dan Sampel	30
3.2.1 Populasi	30
3.2.2 Sampel	31
3.3 Metode Pengumpulan Data	31
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	33
3.5 Metode Analisis Data	34
3.5.1 <i>Analytical Hierarchy Process (AHP)</i>	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Pelaksanaan Survei	45
4.2 Karakteristik Responden Penelitian.....	46
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	47
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	48
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	49
4.3 Hasil Analisis <i>Analytical Hierarchy Process (AHP)</i>	50
4.3.1 Pembentukan Hirarki	50
4.3.2 Pembobotan Matriks 7x7	52
4.3.3 Bobot Prioritas Kriteria <i>Tangible</i>	56
4.3.4 Bobot Prioritas Kriteria <i>Reliability</i>	57
4.3.5 Bobot Prioritas Kriteria <i>Responsiveness</i>	59
4.3.6 Bobot Prioritas Kriteria <i>Assurance</i>	60
4.3.7 Bobot Prioritas Kriteria <i>Empathy</i>	62
4.3.8 Bobot Prioritas Kriteria <i>Product Quality</i>	63
4.3.9 Bobot Prioritas Kriteria <i>Customer Satisfaction</i>	65
4.3.10 Bobot Akhir <i>Multiparticipant</i>	66
4.4 Pembahasan	68
4.4.1 Faktor yang Paling Mempengaruhi Retensi Pelanggan Terhadap Restoran Cepat Saji di Surabaya	68
4.4.2 Restoran Cepat Saji yang Memiliki Retensi Pelanggan Paling Tinggi di Surabaya	72

BAB V SIMPULAN DAN SARAN	80
5.1 Simpulan	80
5.1.1 Faktor yang Paling Mempengaruhi Retensi Pelanggan Terhadap Restoran Cepat Saji di Surabaya	80
5.1.2 Restoran Cepat Saji yang Memiliki Retensi Pelanggan Paling Tinggi di Surabaya	81
5.2 Implikasi	82
5.2.1 Implikasi Teoritis	82
5.2.2 Implikasi Manajerial	83
5.2 Saran	91
DAFTAR PUSTAKA	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Kondisi Carl's Jr. Raya Darmo	3
Gambar 1.2	Kondisi Burger King Jemursari	5
Gambar 1.3	Kondisi McDonald's Basuki Rahmat.....	6
Gambar 2.1	Model Penelitian	28
Gambar 2.2	Bagan Alur Berpikir	29
Gambar 4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Gambar 4.2	Responden Berdasarkan Usia.....	47
Gambar 4.3	Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	48
Gambar 4.4	Responden Berdasarkan Pendapatan.....	49
Gambar 4.5	Struktur Hirarki Penelitian Alternatif <i>Customer Retention</i>	51
Gambar 4.6	Nilai Matriks Berpasangan Kriteria Alternatif <i>Customer Retention</i>	54
Gambar 4.7	Nilai Matriks Berpasangan Kriteria <i>Tangible</i>	56
Gambar 4.8	Nilai Matriks Berpasangan Kriteria <i>Reliability</i>	58
Gambar 4.9	Nilai Matriks Berpasangan Kriteria <i>Responsiveness</i>	59
Gambar 4.10	Nilai Matriks Berpasangan Kriteria <i>Assurance</i>	61
Gambar 4.11	Nilai Matriks Berpasangan Kriteria <i>Empathy</i>	62
Gambar 4.12	Nilai Matriks Berpasangan Kriteria <i>Product Quality</i>	64
Gambar 4.13	Nilai Matriks Berpasangan Kriteria <i>Customer Satisfaction</i>	65
Gambar 4.14	Pembobotan Akhir <i>Multiparticipant</i>	67

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel	33
Tabel 3.2	Matriks Perbandingan Berpasangan	38
Tabel 3.3	<i>Random Consistency</i> (RI)	41
Tabel 4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	48
Tabel 4.4	Responden Berdasarkan Pendapatan	49
Tabel 4.5	Matriks Ordo 7x7 untuk Level 2.....	51
Tabel 4.6	Matriks Ordo 3x3 untuk Level 3.....	52
Tabel 4.7	<i>Pairwise Comparison</i> Hasil Pembobotan Matriks 7x7.....	53
Tabel 4.8	Normalisasi dan <i>Priority Weight</i> Matriks 7x7	53
Tabel 4.9	Bobot Prioritas Kriteria <i>Tangible</i>	56
Tabel 4.10	Bobot Prioritas Kriteria <i>Reliability</i>	57
Tabel 4.11	Bobot Prioritas Kriteria <i>Responsiveness</i>	59
Tabel 4.12	Bobot Prioritas Kriteria <i>Assurance</i>	60
Tabel 4.13	Bobot Prioritas Kriteria <i>Empathy</i>	62
Tabel 4.14	Bobot Prioritas Kriteria <i>Product Quality</i>	63
Tabel 4.15	Bobot Prioritas Kriteria <i>Customer Satisfaction</i>	65
Tabel 4.16	Pembobotan Akhir <i>Multiparticipant</i>	67
Tabel 5.1	Implikasi Teoritis	82
Tabel 5.2.	Implikasi Manajerial	89

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A.....	A-1
LAMPIRAN B.....	B-1
LAMPIRAN C.....	C-1