

KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis ingin mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang terus memberikan hikmat dan Kesehatan yang luar biasa dalam menyelesaikan tugas akhir persyaratan akademik guna mengejar gelar studi yaitu Strata Satu Sarjana Ekonomi di Universitas Pelita Harapan Surabaya ini.

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 penulisan tugas akhir ini.

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

1. Bapak Dr. Ronald S.T., M.M., selaku dosen pembimbing pertama yang telah mencerahkan begitu besar perhatian, tenaga, serta memberikan dorongan yang begitu tinggi kepada saya dari awal hingga penelitian ini dapat diselesaikan.
2. Ibu Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M., CSMA, selaku pembimbing akademik yang membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui selama berkuliah di UPH Surabaya mulai dari hal akademik hingga non-akademik, serta selaku dosen penguji pertama yang turut memberikan masukan dan arahan kepada penulis untuk penyelesaian penelitian ini.

3. Ibu Dr. Oliandes Sondakh S.E., M.M., selaku dosen pembimbing kedua yang telah membantu dan memberikan saran-saran serta perhatian sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini.
4. Staf Dosen Jurusan Manajemen Universitas Pelita Harapan Surabaya yang telah membagikan ilmu-ilmu bermanfaat kepada penulis selama perkuliahan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
5. Keluarga saya, Papa Lukas dan Mama Emmy yang senantiasa mendoakan, memberi semangat, dan banyak membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
6. Mikael Agustinus. Joel Philip, Aan Pratama, Mikhael Dian, Erick Ciong, dan Felix Steven yang sudah membantu saya dalam memberikan masukan dan saran, membantu saya saat kehabisan kekurangan ide dan mendukung serta membantu kelancaran dalam penelitian ini.
7. Teman teman lain di GBT Kristus Raja Damai dan Dmovers 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 membala 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, 13 September 2020

Obed Adiel Budianto



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

ABSTRAKv

ABSTRACT vi

KATA PENGANTAR.......... viii

DAFTAR ISI..........x

DAFTAR GAMBAR..........xv

DAFTAR TABEL xvi

DAFTAR LAMPIRAN xviii

BAB I PENDAHULUAN..........1

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Batasan Masalah 13

1.3 Rumusan Masalah 14

1.4 Tujuan Penelitian 15

1.5 Manfaat Penelitian 16

 1.5.1 Manfaat Teoritis 16

 1.5.2 Manfaat Praktis 16

1.6 Sistematika Penulisan 17

BAB II TINJAUAN PUSTAKA..........18

2.1 Landasan Teori 18

 2.1.1 *Customer Loyalty* 18

 2.1.2 *Customer Satisfaction* 20

 2.1.3 *Perceived Value* 22

 2.1.4 *Technical Quality* 24

 2.1.5 *Empathy* 26

 2.1.6 *Physical Environment* 28

2.2	Penelitian Terdahulu	31
2.3	Pengembangan Hipotesis	33
2.3.1	Pengaruh <i>Technical Quality</i> terhadap <i>Perceived Value</i>	33
2.3.2	Pengaruh <i>Empathy</i> terhadap <i>Perceived Value</i>	33
2.3.3	Pengaruh <i>Physical Environment</i> terhadap <i>Perceived Value</i>	34
2.3.4	Pengaruh <i>Technical Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	34
2.3.5	Pengaruh <i>Empathy</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	35
2.3.6	Pengaruh <i>Physical Environment</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	36
2.3.7	Pengaruh <i>Perceived Value</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	36
2.3.8	Pengaruh <i>Perceived Value</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	37
2.3.9	Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	38
2.4	Model Penelitian	39
2.5	Bagan Alur Berpikir	40

BAB III METODE PENELITIAN.....43

3.1	Jenis Penelitian	43
3.2	Populasi dan Sampel	44
3.2.1	Populasi.....	44
3.2.2	Sampel.....	44
3.3	Metode Pengumpulan Data	45
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	48
3.5	Metode Analisis Data	49
3.5.1	Uji Reliabilitas	60

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....62

4.1	Jenis Penelitian	62
4.2	Analisis Data	63
4.2.1	Statistik Deskriptif	64
4.2.1.1	Karakteristik Responden	64
4.2.1.2	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia.....	64
4.2.1.3	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65

4.2.1.4 Tanggapan Responden	67
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel.....	76
4.2.2.1 Penjelasan Responden terhadap <i>Technical Quality</i>	76
4.2.2.2 Penjelasan Responden terhadap <i>Empathy</i>	77
4.2.2.3 Penjelasan Responden terhadap <i>Physical Environment</i>	79
4.2.2.4 Penjelasan Responden terhadap <i>Perceived Value</i>	80
4.2.2.5 Penjelasan Responden terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	82
4.2.2.6 Penjelasan Responden terhadap <i>Customer Loyalty</i>	84
4.2.3 Hasil Pengujian Kualitas Data	85
4.2.3.1 Evaluasi Normalitas Data.....	87
4.2.3.2 Evaluasi <i>Outliers</i>	88
4.2.3.2.1 <i>Univariate Outliers</i>	88
4.2.3.2.2 <i>Multivariate Outliers</i>	90
4.2.3.3 Evaluasi Multi collinearity dan Singularity	91
4.2.3.4 Analisis Faktor Konfirmatori	91
4.2.3.4.1 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen.....	92
4.2.3.4.1.1 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel <i>Technical Quality</i>	92
4.2.3.4.1.2 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel <i>Empathy</i>	93
4.2.3.4.1.3 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel <i>Physical Environment</i>	94
4.2.3.4.2 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Endogen	94
4.2.3.4.2.1 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	95
4.2.3.4.2.2 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel <i>Perceived Value</i>	96
4.2.3.4.2.3 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel <i>Customer Loyalty</i>	97
4.2.3.5 Analisis <i>Full Structural Equation Modeling</i>	97

4.2.3.6 Uji <i>Reliability</i>	100
4.2.4 Hasil Pengujian Hipotesis	102
4.2.4.1 Pengujian Hipotesis 1 (H1)	102
4.2.4.2 Pengujian Hipotesis 2 (H2)	103
4.2.4.3 Pengujian Hipotesis 3 (H3)	103
4.2.4.4 Pengujian Hipotesis 4 (H4)	104
4.2.4.5 Pengujian Hipotesis 5 (H5)	105
4.2.4.6 Pengujian Hipotesis 1 (H6)	106
4.2.4.7 Pengujian Hipotesis 1 (H7)	106
4.2.4.8 Pengujian Hipotesis 1 (H8)	107
4.2.4.9 Pengujian Hipotesis 1 (H9)	107
4.3 Pembahasan.....	109
BAB V KESIMPULAN	123
5.1 Simpulan	123
5.1.1 Hasil Pengujian Hipotesis	124
5.1.1.1 Pengaruh <i>technical quality</i> terhadap <i>perceived value</i>	124
5.1.1.2 Pengaruh <i>empathy</i> terhadap <i>perceived value</i>	125
5.1.1.3 Pengaruh <i>physical environment</i> terhadap <i>perceived value</i>	126
5.1.1.4 Pengaruh <i>technical quality</i> terhadap <i>customer satisfaction</i>	127
5.1.1.5 Pengaruh <i>empathy</i> terhadap <i>customer satisfaction</i>	128
5.1.1.6 Pengaruh <i>physical environment</i> terhadap <i>customer satisfaction</i>	129
5.1.1.7 Pengaruh <i>perceived value</i> terhadap <i>customer satisfaction</i>	130
5.1.1.8 Pengaruh <i>perceived value</i> terhadap <i>customer loyalty</i>	131
5.1.1.9 Pengaruh <i>customer satisfaction</i> terhadap <i>customer loyalty</i>	132
5.1.1 Simpulan Atas Masalah Penelitian	133
5.2 Implikasi.....	135
5.2.1 Implikasi Teoritis	135
5.2.2 Implikasi Manajerial	136
5.3 Rekomendasi.....	145
DAFTAR PUSTAKA	

LAMPIRAN A

LAMPIRAN B

LAMPIRAN C

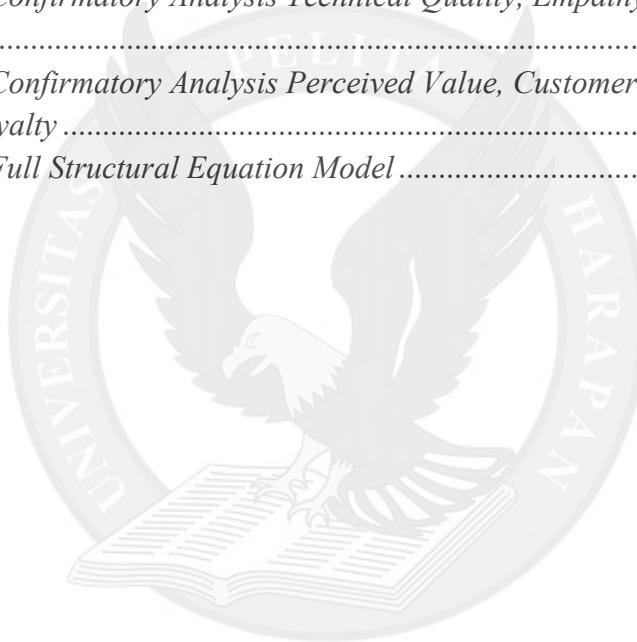
LAMPIRAN D

LAMPIRAN E



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Suasana Gedung Kafe Excelso A.Yani	5
Gambar 1.2 Review Kafe Excelso A.Yani Surabaya.....	8
Gambar 1.3 Pelayanan yang baik di Kafe Excelso A.Yani.....	9
Gambar 1.4 Bentuk Excelso mendukung program <i>Work From Home</i>	11
Gambar 1.5 Suasana Ruangan Excelso A.Yani Surabaya	12
Gambar 2.1 Model Penelitian	39
Gambar 3.1 Diagram Alur Kerangka Pemikiran Teoritis	52
Gambar 4.1 Diagram Pie Responden Berdasarkan Usia.....	65
Gambar 4.2 Diagram Pie Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
Gambar 4.3 <i>Confirmatory Analysis Technical Quality, Empathy, dan Physical Environment</i>	92
Gambar 4.4 <i>Confirmatory Analysis Perceived Value, Customer Satisfaction dan Customer Loyalty</i>	95
Gambar 4.5 <i>Full Structural Equation Model</i>	99



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Desain Inti Kuesioner.....	47
Tabel 3.2 Desain Operasional Variabel.....	48
Tabel 3.3 Keterangan Indikator Konstruk.....	53
Tabel 3.4 Keterangan Hubungan Antar Konstruk.....	54
Tabel 3.5 Hasil Konversi ke dalam Persamaan Model Pengukuran	55
Tabel 3.6 Indeks Pengujian Kelayakan Sebuah Model (<i>Goodness of Fit Index</i>)...	60
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Usia.....	65
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
Tabel 4.3 Derajat Penilaian Setiap Variabel	67
Tabel 4.4 Tanggapan Responden terhadap <i>Technical Quality</i>	68
Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap <i>Empathy</i>	70
Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap <i>Physical Environment</i>	71
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap <i>Perceived Value</i>	72
Tabel 4.8 Tanggapan Responden terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	74
Tabel 4.9 Tanggapan Responden terhadap <i>Customer Loyalty</i>	75
Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Technical Quality</i> .77	77
Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Empathy</i>	78
Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Physical Environment</i>	80
Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Perceived Value</i> ...81	81
Tabel 4.14 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	83
Tabel 4.15 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Customer Loyalty</i> .84	84
Tabel 4.16 <i>Goodness of Fit Index</i>	87
Tabel 4.17 Hasil Uji Normalitas Data.....	87
Tabel 4.18 Statistik Deskriptif Z-Score	89
Tabel 4.19 <i>Mahalanobis Distance</i>	90
Tabel 4.20 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading <i>Technical Quality</i>	93
Tabel 4.21 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading <i>Empathy</i>	94

Tabel 4.21 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading <i>Physical Environment</i>	94
Tabel 4.22 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading <i>Perceived Value</i>	96
Tabel 4.23 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading <i>Customer Satisfaction</i>	97
Tabel 4.24 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading <i>Customer Loyalty</i>	97
Tabel 4.25 Indeks Pengujian Kelayakan.....	98
Tabel 4.26 <i>Regression Weight Full Structural Equation Model</i>	100
Tabel 4.27 <i>Uji Reliability</i>	101
Tabel 4.28 Hasil Uji Hipotesis	102
Tabel 4.29 Indikator Variabel <i>Technical Quality</i>	115
Tabel 4.30 Indikator Variabel <i>Empathy</i>	117
Tabel 4.31 Indikator Variabel <i>Physical Environment</i>	118
Tabel 4.32 Indikator Variabel <i>Perceived Value</i>	119
Tabel 4.33 Indikator Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	121
Tabel 4.34 Indikator Variabel <i>Customer Loyalty</i>	122
Tabel 5.1 Implikasi Teoritis	135
Tabel 5.2 Implikasi manajerial.....	144

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A : KUESIONER PENELITIAN	A-1
LAMPIRAN B : TABULASI DATA KUESIONER	B-1
LAMPIRAN C : HASIL UJI STATISTIK DESKRIPTIF.....	C-1
LAMPIRAN D : HASIL PENGUJIAN STRUCTURAL EQUATION MODEL (SEM).....	D-1
LAMPIRAN E: HASIL TURNITIN.....	E-1

