

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 Manajemen di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya. Pada penelitian ini, penulis meyakini bahwa pengungkapan, penyajian, serta penggunaan kata-kata dan bahasa masih sangat jauh dari sempurna. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik dan segala bentuk pengarahannya 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 terselesainya penelitian ini hingga akhir. Ucapan terima kasih ini khususnya ditujukan kepada:

1. Bapak Dr. Ronald S.T., M.M., selaku Executive Director dan dosen pembimbing pertama yang telah mencurahkan perhatian yang begitu besar, waktu, tenaga, kesabaran, 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., selaku kepala program studi manajemen yang membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui selama berkuliah di UPH Surabaya, serta selaku dosen pembimbing kedua yang telah membantu dan memberikan saran-saran serta perhatian sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini.
3. Bapak Hananiel Mennoverdi Gunawan, selaku dosen penguji pertama yang turut memberikan masukan dan arahan kepada penulis untuk penyelesaian penelitian ini.
4. Keluarga saya papa, bunda, dan adik saya yang senantiasa mendoakan, memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan penelitian ini.

5. Teman-teman seperjuangan saya Moudy Renata, Onny Putra, Abraham Purnama, Jason Hernando, Evandrew Wahyu, Cinta, Risa Nadya, Elysa Eunike, teman-teman dari lele power, dan teman-teman dari pengangguran banyak acara yang telah menyemangati dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya, terutama yang sudah membantu dan memberikan dukungan dalam penelitian ini.
6. Teman saya Dio Harianto, Kevin Ozyas, Wenny dan dari grup BRO alumni dari Universitas Pelita Harapan Surabaya Angkatan 2015-2016 yang sudah membantu dan memberikan dukungan dalam penelitian ini.
7. Teman-teman saya dari #asikin2aja Yusuf Kanitra dan Amanda Salman faris yang sudah mensupport saya agar cepat lulus.
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, 12 September 2020

Radityo Mahendra Dannyanto



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Masalah.....	12
1.3 Rumusan Masalah	13
1.4 Tujuan Penelitian.....	14
1.5 Manfaat Penelitian.....	15
1.5.1 Manfaat teoritis	15
1.5.2 Manfaat Praktis	15
1.6 Sistematika Penulisan.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	18
2.1 Landasan Teori	18
2.1.1 <i>Access Quality</i>	18
2.1.2 <i>Venue Quality</i>	20
2.1.3 <i>Contest Quality</i>	21
2.1.4 <i>Satisfaction</i>	22
2.1.5 <i>Intention to Return</i>	24
2.2 Penelitian Terdahulu.....	25
2.3 Pengembangan Hipotesis	26
2.3.1 <i>Access Quality to Satisfaction</i>	26
2.3.2 <i>Venue Quality to Satisfaction</i>	27

2.3.3	<i>Product Quality to Satisfaction</i>	28
2.3.4	<i>Access Quality to Intention to Return</i>	28
2.3.5	<i>Venue Quality to Intention to Return</i>	29
2.3.6	<i>Product Quality to Intention to Return</i>	30
2.3.7	<i>Satisfaction to intention to return</i>	31
2.4	Model Penelitian.....	32
2.5	Bagan Alur Berpikir	32
BAB III METODE PENELITIAN		34
3.1	Jenis Penelitian	34
3.2	Populasi dan Sampel	35
3.2.1	Populasi.....	35
3.2.2	Sampel.....	36
3.2.3	Metode Pengumpulan Data.....	37
3.3	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	40
3.4	Metode Analisis Data	42
3.4.1	Pengolahan Data.....	42
3.4.2	Pengujian Hipotesis.....	42
3.4.3	Uji Reliabilitas	55
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN		56
4.1	Gambaran Umum Kepo Market	56
4.2	Analisis Data	57
4.2.1	Statistik Deskriptif	57
4.2.1.1	Karakteristik Responden	57
4.2.1.2	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia.....	58
4.2.1.3	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
4.2.1.4	Tanggapan Responden.....	60
4.2.2	Analisis Deskriptif Variabel.....	68
4.2.2.1	Penjelasan Responden terhadap Access Quality	68
4.2.2.2	Penjelasan Responden terhadap Venue Quality	69
4.2.2.3	Penjelasan Responden terhadap Contest Quality.....	72
4.2.2.4	Penjelasan Responden terhadap Satisfaction	74
4.2.2.5	Penjelasan Responden terhadap Intention to Return.....	75
4.2.3	Hasil Pengujian Kualitas Data	76
4.2.3.1	Evaluasi Normalitas Data	78

4.2.3.2	Evaluasi Outliers	80
4.2.3.3	Evaluasi Multicollinearity dan Singularity	83
4.2.3.4	Analisis Faktor Konfirmatori (Confirmatory Factor Analysis)	83
4.2.3.5	Analisis Full Structural Equation Modeling	87
4.2.3.6	Uji Reliability	91
4.2.4	Hasil Pengujian Hipotesis	93
4.2.4.1	Pengujian Hipotesis 1 (H_1)	94
4.2.4.2	Pengujian Hipotesis 2 (H_2)	94
4.2.4.3	Pengujian Hipotesis 3 (H_3)	95
4.2.4.4	Pengujian Hipotesis 4 (H_4)	96
4.2.4.5	Pengujian Hipotesis 5 (H_5)	96
4.2.4.6	Pengujian Hipotesis 6 (H_6)	97
4.2.4.7	Pengujian Hipotesis 7 (H_7)	98
4.3	Pembahasan	99
BAB V KESIMPULAN		117
5.1	Simpulan	117
5.1.1	Simpulan atas hipotesis	118
5.1.1.1	Pengaruh Access Quality terhadap Satisfaction	118
5.1.1.2	Pengaruh Venue Quality terhadap Satisfaction	118
5.1.1.3	Contest Quality terhadap Satisfaction	119
5.1.1.4	Access Quality terhadap Intention to Return	120
5.1.1.5	Venue Quality terhadap Intention to Return	121
5.1.1.6	Contest Quality terhadap Intention to Return	122
5.1.1.7	Satisfaction terhadap Intention to Return	122
5.1.2	Simpulan Atas Masalah Penelitian	123
5.2	Implikasi	124
5.2.1	Implikasi Teoritis	124
5.2.2	Implikasi Manajerial	126
5.3	Rekomendasi	135

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerjasama Kepo Market dengan UPH.....	6
Gambar 1.2 Pintu Masuk dari Kepo Market.....	6
Gambar 1.3 Lorong Masuk ke dalam Tenant-Tenant Kepo Market.....	7
Gambar 1.4 Tenant untuk Anak.....	7
Gambar 1.5 Tenant Makanan.....	8
Gambar 1.6 Panggung Utama dari Kepo Market.....	8
Gambar 1.7 Maskot dari Kepo Market X UPH.....	9
Gambar 2.1 Model Penelitian.....	32
Gambar 3.1 Diagram Alur Kerangka Pemikir Teoritis.....	46
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Usia.....	58
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
Gambar 4. 3 Confirmatory Analysis Access Quality (AQ), Venue Quality (VQ), dan Contest Quality (CQ).....	84
Gambar 4.4 Confirmatory Analysis Satisfaction (SF) dan Intention to Return (IR)	86
Gambar 4.5 Full Structural Equation Model.....	89

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Desain Inti Kuisisioner	39
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	40
Tabel 3.3 Keterangan Indikator Konstruk.....	46
Tabel 3.4 Keterangan Hubungan konstruk.....	47
Tabel 3.5 Hasil Konversi ke Dalam Persamaan Model Pengukuran	48
Tabel 3.6 Hasil Konversi ke Dalam Persamaan Model Pengukuran	49
Tabel 3.7 Indeks Pengujian Kelayakan Sebuah Model (Goodness of Fit Index) .	54
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Usia.....	58
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 4.3 Derajat Penilaian Setiap Variabel	60
Tabel 4.4 Tanggapan Responden terhadap Access Quality	61
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden terhadap Venue Quality	62
Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap Contest Quality	64
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap Satisfaction	65
Tabel 4.8 Tanggapan Responden terhadap Intention to Return.....	67
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Access Quality	68
Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Venue Quality	70
Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Contest Quality....	72
Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Satisfaction.....	74
Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Intention to Return	75
Tabel 4.14 Goodness of Fit Index	77
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas Data.....	79
Tabel 4.16 Statistik Deskriptif Z-Score	80
Tabel 4.17 Mahalonobis Distance.....	82
Tabel 4.18 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading Access Quality, Venue Quality, dan Contest Quality.....	85
Tabel 4. 19 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading Satisfaction dan Revisit Intention	87
Tabel 4.20 Index Pengujian Kelayakan	89
Tabel 4.21 Regression Weights Full Structural Equation Model	90
Tabel 4.22 Uji Reliability.....	92
Tabel 4.23 Hasil Uji Hipotesis	93
Tabel 4. 24 Indikator Variabel Access Quality	105
Tabel 4.25 Indikator Variabel Venue Quality.....	107
Tabel 4.26 Indikator Variabel Contest Quality	111
Tabel 4.27 Indikator Variabel Satisfaction	113
Tabel 4.28 Indikator Variabel Intention to Return.....	114

Tabel 5.1 Implikasi Teori.....	124
Tabel 5.2 Implikasi Manajerial	130



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A: KUESIONER	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

