

KATA PENGANTAR

Pada tugas akhir kali ini saya ingin mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas anugerah yang diberikan dan kesehatan sehingga saya dapat menyelesaikan laporan studi kasus saya di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya ini. Pada tugas akhir ini pula saya mengakui bahwa pengungkapan, penyajian, maupun penggunaan kata-kata dan bahasa serta analisa 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 tugas akhir ini.

Pada kesempatan kali ini saya juga ingin mengucapkan terima kasih yang begitu besar kepada seluruh pihak yang telah membantu dan mendukung atas terselesaikannya tugas akhir ini hingga selesai. Ucapan terima kasih ini khususnya ditujukan kepada:

1. Bapak Dr. Ronald S.T., M.M., CSMA., CDM., PMA., selaku *Executive Director and Associate Dean* serta pembimbing akademik yang membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.
2. Ibu Dr. Amelia S.E., RFP-I, M.M., CSMA., selaku Ketua Program Studi Manajemen yang telah membantu, membimbing, memberi perhatian, tenaga, serta memberikan dorongan kepada saya dari awal perkuliahan dan selama proses pengerjaan studi kasus ini dari awal hingga selesai.
3. Bapak Dr. Ronald S.T., M.M., CSMA., CDM., PMA., selaku *Executive Director and Associate Dean* serta

pembimbing I , yang telah membimbing, membina dan memberikan arahan kepada saya dalam mengerjakan tugas akhir ini hingga selesai.

4. Ibu Dr. Amelia S.E., RFP-I, M.M., CSMA., selaku Ketua Program Studi Manajemen serta pembimbing II, yang telah membimbing, membina dan memberikan arahan kepada saya dalam mengerjakan tugas akhir ini hingga selesai.
5. Orangtua, Saudara, Pacar serta Teman-teman saya yang telah mendukung saya dalam menyelesaikan studi kasus ini hingga selesai.

Terima Kasih untuk semua yang telah mendukung saya selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan ini hingga Lulus. Semua ini hanya dapat dipanjatkan dengan sebuah doa semoga Tuhan Yang Maha Esa agar berkenan membalas semua kebaikan dan dukungan dari Bapak, Ibu, Saudara, dan teman-teman semua dan orang yang selalu . Semoga tugas akhir ini bisa bermanfaat terutama bagi diri pribadi penulis serta pihak-pihak yang berkepentingan dengan topik yang sama. Segala kritik dan saran atas tugas akhir ini tentunya akan sangat bermanfaat untuk penyempurnaan selanjutnya.

Surabaya. 9 Agustus 2020

Alexandro K Calvin Tan

DAFTAR ISI

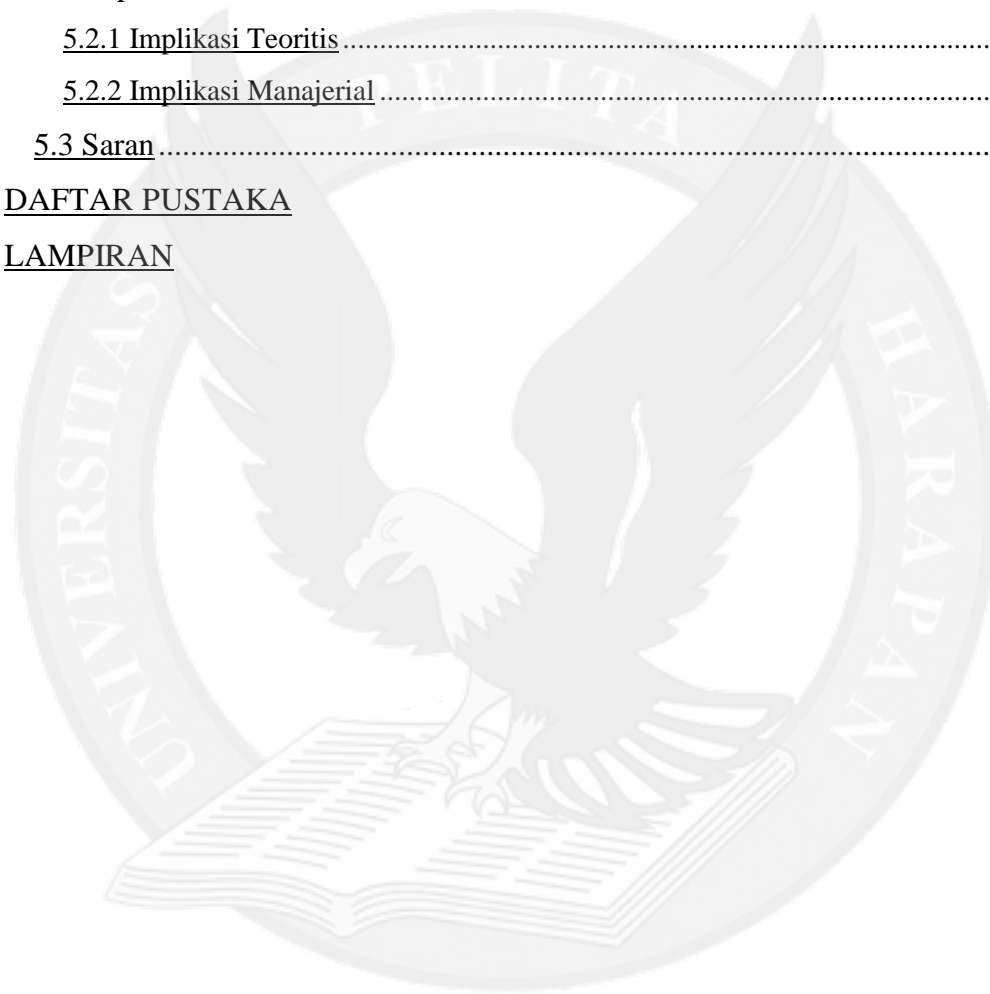
HALAMAN JUDUL	i
<u>IDENTITAS TIM PENGUJI</u>	ii
<u>PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR</u>	iv
<u>LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI</u>	v
<u>ABSTRAK</u>	vi
<u>KATA PENGANTAR</u>	vii
<u>DAFTAR GAMBAR</u>	viii
<u>DAFTAR TABEL</u>	xii
<u>BAB 1 PENDAHULUAN</u>	xv
<u>1.1 Latar Belakang Masalah</u>	xv
<u>1.2 Batasan Penelitian</u>	xxvi
<u>1.3 Rumusan Masalah</u>	xxvi
<u>1.4 Tujuan Penelitian</u>	xxvi
<u>1.5 Manfaat Penelitian</u>	xxvii
<u>1.5.1 Manfaat Teoritis</u>	xxvii
<u>1.5.2 Manfaat Praktis</u>	xxvii
<u>1.6 Sistematika Penulisan</u>	xxviii
<u>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</u>	29
<u>2.1 Landasan Teori</u>	29
<u>2.1.1 Retensi Pelanggan</u>	29
<u>2.1.2 Dimensi Kualitas Produk</u>	34
<u>2.1.3 Interior</u>	39
<u>2.1.4 Kualitas Layanan</u>	41
<u>2.1.5 Price & Value</u>	42
<u>2.2 Penelitian Terdahulu</u>	43
<u>2.3 Model Penelitian</u>	49
<u>2.4 Bagan Alur Berpikir</u>	50
<u>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</u>	52
<u>3.1 Jenis Penelitian</u>	52

3.2	<u>Populasi dan Sampel</u>	53
3.2.1	<u>Populasi</u>	53
3.2.2	<u>Sampel</u>	53
3.3	<u>Metode Pengumpulan Data</u>	54
3.4	<u>Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel</u>	56
3.5	<u>Metode Analisis Data</u>	58
3.5.1	<u>Analytical Hierarchy Process (AHP)</u>	58
BAB IV <u>ANALISIS DAN PEMBAHASAN</u>		70
4.1	<u>Pelaksanaan Survei</u>	70
4.2	<u>Karakteristik Responden Penelitian</u>	71
4.2.1	<u>Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin</u>	71
4.2.2	<u>Karakteristik Responden Berdasarkan Usia</u>	72
4.2.3	<u>Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan</u>	73
4.3	<u>Hasil Analisis Analytical Hierarchy Process (AHP)</u>	74
4.3.1	<u>Pembentukan Hirarki</u>	75
4.3.2	<u>Pembobotan Matrix 11x11</u>	77
4.3.2	<u>Bobot Prioritas Kriteria Rasa Makanan</u>	85
4.3.3	<u>Bobot Prioritas Kriteria Kesegaran Makanan</u>	86
	<u>Tabel 4.9 Bobot Prioritas Kriteria Kesegaran Makanan</u>	87
4.3.4	<u>Bobot Prioritas Kriteria Variasi Menu</u>	88
4.3.5	<u>Bobot Prioritas Kriteria Desain Interior</u>	90
4.3.6	<u>Bobot Prioritas Kriteria Penataan Meja</u>	92
4.3.7	<u>Bobot Prioritas Kriteria Kebersihan Restoran</u>	94
4.3.8	<u>Bobot Prioritas Kriteria Pelayanan yang Cepat</u>	96
4.3.9	<u>Bobot Prioritas Kriteria Keramahan Staff</u>	97
4.3.10	<u>Bobot Prioritas Kriteria Pelayanan yang Sigap</u>	99
4.3.11	<u>Bobot Prioritas Kriteria Harga yang Sesuai</u>	101
4.3.12	<u>Bobot Prioritas Kriteria Potongan Harga</u>	103
4.4	<u>Pembahasan</u>	105
4.4.1	<u>Faktor yang Paling Mempengaruhi Retensi Pelanggan terhadap Restoran Buffet di Surabaya</u>	105
4.4.2	<u>Restoran Buffet yang Memiliki Retensi Pelanggan Paling Tinggi diantara Gyukaku, Shaburi Kintan dan Hanamasa</u>	114

BAB V SIMPULAN DAN SARAN	125
<u>5.1 Simpulan</u>	125
<u>5.1.1 Faktor yang Paling Mempengaruhi Retensi Pelanggan terhadap Restoran buffet di Surabaya</u>	125
<u>5.1.2 Restoran Buffet yang Memiliki Retensi Pelanggan Paling Tinggi diantara Gyukaku, Hanamasa dan Shaburi Kintan</u>	127
<u>5.2 Implikasi</u>	128
<u>5.2.1 Implikasi Teoritis</u>	128
<u>5.2.2 Implikasi Manajerial</u>	130
<u>5.3 Saran</u>	143

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kondisi Gyukaku Jl.Basuki Rachmat no.8-12	21
Gambar 1.2 Kondisi Shaburi Kintan Jl. Puncak Indah Lontar no.68 – 69	22
Gambar 1.3 Kondisi Hanamasa Jl. Basuki Rachmat no.8-12.....	23
Gambar 2.1 Model Penelitian	49
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	74
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	75
Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Pendapatan.....	76
Gambar 4.4 Struktur Hirariki Pemilihan Alternatif Customer Retention	79
Gambar 4.5 Nilai Matriks Berpasangan Kriteria Alternatif CR	84
Gambar 4.6 Nilai Matriks Berpasangan Kriteria Taste of food	88
Gambar 4.7 Nilai Matriks Berpasangan Kriteria Kesegaran Makanan.....	90
Gambar 4.8 Nilai Matriks Berpasangan Kriteria Variasi Menu	92
Gambar 4.9 Nilai Matriks Berpasangan Kriteria Desain Interior	94
Gambar 4.10 Nilai Matriks Berpasangan Kriteria Penataan Meja.....	96
Gambar 4.11 Nilai Matriks Berpasangan Kriteria Kebersihan Restoran.....	98
Gambar 4.12 Nilai Matriks Berpasangan Kriteria Pelayanan yang Cepat.....	99
Gambar 4.13 Nilai Matriks Berpasangan Kriteria Keramahan Staff	101
Gambar 4.14 Nilai Matriks Berpasangan Kriteria Pelayanan yang Sigap	103
Gambar 4.15 Nilai Matriks Berpasangan Kriteria Harga yang Sesuai	105
Gambar 4.16 Nilai Matriks Berpasangan Kriteria Potongan Harga.....	107

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar 10 Restoran terfavorit (Pergikuliner)	xxv
Tabel 2.2 Bagan Alur Berpikir	51
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	60
Tabel 3.2 Matriks Perbandingan Berpasangan.....	63
Tabel 3.3 <i>Random Consistency</i> (RI)	69
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	74
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	75
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pendapatan	77
Tabel 4.4 Matriks Ordo 11x11 untuk Level 2.....	79
Tabel 4.5 Matriks Ordo 3x3 untuk Level 3.....	80
Tabel 4.6 <i>Pairwise Comparison</i> Hasil Pembobotan Matriks 11x11.....	82
Tabel 4.7 Normalisasi dan <i>Priority Weight</i> Matriks 11x11	83
Tabel 4.8 Bobot Prioritas Kriteria <i>Rasa Makanan</i>	88
Tabel 4.9 Bobot Prioritas Kriteria <i>Kesegaran Makanan</i>	90
Tabel 4.10 Bobot Prioritas Kriteria <i>Variasi Menu</i>	91
Tabel 4.11 Bobot Prioritas Kriteria <i>Desain Interior</i>	93
Tabel 4.12 Bobot Prioritas Kriteria <i>Penataan Meja</i>	95
Tabel 4.13 Bobot Prioritas Kriteria <i>Kebersihan Restoran</i>	97
Tabel 4.14 Bobot Prioritas Kriteria <i>Pelayanan yang Cepat</i>	99
Tabel 4.15 Bobot Prioritas Kriteria <i>Keramahan Staff</i>	100
Tabel 4.16 Bobot Prioritas Kriteria <i>Pelayanan yang Sigap</i>	102
Tabel 4.17 Bobot Prioritas Kriteria <i>Harga yang Sesuai</i>	105
Tabel 4.18 Bobot Prioritas Kriteria Potongan <i>Harga</i>	106
Tabel 5.1 Implikasi Teoritis	131
Tabel 5.2 Implikasi Manajerial	143

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Daftar Kuisisioner Penelitian	147
Lampiran Daftar Tabel 10 Restoran AYCE	154
Lampiran Bagan Alur Berpikir	154
Lampiran Hasil Olah Data AHP	154
Lampiran Data Responden	173
Lampiran Hasil Turnitin.....	184

