

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 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 terselesaikannya penelitian ini hingga akhir. Ucapan terima kasih ini khususnya ditujukan kepada:

1. Bapak Dr. Ronald S.T., M.M, selaku *executive director* UPH Surabaya dan dosen pengajar yang telah membantu saya dalam banyak hal selama saya berkuliah di UPH Surabaya.
2. Ibu Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M., selaku Kepala Jurusan Manajemen UPH Surabaya, dosen pengajar yang turut memberikan masukan dan arahan kepada saya dalam penyelesaian penelitian ini.
3. Ibu Dr. Oliandes Sondakh S.E., M.M., selaku dosen pembimbing pertama yang telah mencurahkan perhatian yang begitu besar, tenaga, kasih sayang serta memberikan dorongan yang begitu tinggi kepada saya dari awal hingga penelitian ini dapat diselesaikan.
4. Bapak Hananiel M. Gunawan, BA. MBA selaku pembimbing akademik yang telah membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui selama berkuliah di UPH Surabaya dan sebagai dosen pembimbing kedua saya yang turut memberikan masukan dan arahan kepada saya dalam penyelesaian penelitian ini.
5. Keluarga saya, ayah, ibu, dan kakak adek saya yang senantiasa mendoakan

setiap hari dan selalu memberikan dukungan kepada saya tiada henti. [L
SEPI]

6. Saudara saya Faisal Hamidi dan orang yang spesial Yoka Feby Fitrianingrum yang senantiasa selalu memberikan dukungan semangat dan memberikan dukungan dalam penelitian ini.
7. Teman-teman dan sahabat terbaik saya, Greceawati, Iren, Firha, Clarissa dan hendita yang sudah membantu banyak hal dan memberikan dukungan dalam penelitian ini.
8. Grup-grup sosial media, TA 2021, Management B'18, Magang Stud Kas IBM 2018 dan lain-lain yang telah membantu dalam memberikan semangat dan informasi penting yang berhubungan dengan penelitian ini.
9. 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.

Pangkalan Bun, 27 Agustus 2021

Fiqih Arief Maulana

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----|
| TUGAS AKHIR..... | |
| IDENTITAS TIM PENGUJI | i |
| PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR | ii |
| PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR | iii |
| LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR..... | iv |
| ABSTRAK..... | v |
| <i>ABSTRACT</i> | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| DAFTAR TABEL..... | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xvi |
| BAB I..... | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Batasan Masalah | 12 |
| 1.3 Rumusan Masalah | 12 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 13 |
| 1.5 Manfaat Penelitian | 14 |
| 1.5.1. Manfaat Teoritis..... | 14 |
| 1.5.2. Manfaat Praktis | 15 |
| 1.6 Sistematika Penulisan | 15 |
| BAB II | 17 |
| TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS | 17 |
| 2.1. Landasan Teori..... | 17 |
| 2.1.1. <i>Future Intention</i> | 17 |
| 2.1.2. <i>Overall Satisfaction</i> | 18 |
| 2.1.3. <i>Food Quality</i> | 20 |
| 2.1.4. <i>Service Quaity</i> | 22 |

| | |
|--|-----------|
| 2.1.5. <i>Convenience</i> | 23 |
| 2.1.6. <i>Ambiance</i> | 25 |
| 2.2. Penelitian Terdahulu | 27 |
| 2.3. Pengembangan Hipotesis | 28 |
| 2.3.1. Pengaruh <i>Food Quality</i> terhadap <i>Overall Satisfaction</i> | 28 |
| 2.3.2. Pengaruh <i>Food Quality</i> terhadap <i>Future Intention</i> | 29 |
| 2.3.3. Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Overall Satisfaction</i> | 29 |
| 2.3.4. Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Future Intention</i> | 30 |
| 2.3.5. Pengaruh <i>Convenience</i> terhadap <i>Overall Satisfaction</i> | 31 |
| 2.3.6. Pengaruh <i>Convenience</i> terhadap <i>Future Intention</i> | 31 |
| 2.3.7. Pengaruh <i>Ambiance</i> terhadap <i>Overall Satisfaction</i> | 32 |
| 2.3.8. Pengaruh <i>Ambiance</i> terhadap <i>Future Intention</i> | 32 |
| 2.3.9. Pengaruh <i>Overall Satisfaction</i> terhadap <i>Future Intention</i> | 33 |
| 2.4. Model Penelitian | 34 |
| 2.5. Bagan Alur Berpikir..... | 35 |
| BAB III | 37 |
| METODOLOGI PENELITIAN | 37 |
| 3.1. Jenis Penelitian..... | 37 |
| 3.2. Populasi dan Sampel | 38 |
| 3.2.1. Populasi | 38 |
| 3.2.2. Sampel..... | 38 |
| 3.3. Metode Pengumpulan Data | 39 |
| 3.3.1. Jenis dan Sumber Data | 39 |
| 3.3.2. Teknik Pengumpulan Data..... | 41 |
| 3.4. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel | 42 |
| 3.4.1. Definisi Operasional | 42 |
| 3.4.2. Pengukuran Variabel..... | 43 |
| 3.5. Metode Analisis Data..... | 44 |
| BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN | 57 |
| 4.1 Gambaran Umum KFC | 57 |
| 4.2 Analisis Data | 57 |

| | |
|---|----|
| 4.2.1 Statistik Deskriptif | 57 |
| 4.2.1.1 Analisis Statistik Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel Food Quality | 60 |
| 4.2.1.2 Analisis Statistik Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel Service Quality | 62 |
| 4.2.1.3 Analisis Statistik Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel Ambience | 64 |
| 4.2.1.4 Analisis Statistik Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel Convenience | 66 |
| 4.2.1.5 Analisis Statistik Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel Overall Satisfaction | 68 |
| 4.2.1.6 Analisis Statistik Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel Future Intention | 70 |
| 4.2.2 Hasil Pengujian Kualitas Data | 72 |
| 4.2.2.1 Uji Validitas | 72 |
| 4.2.2.2 Uji Reliabilitas | 73 |
| 4.2.2.3 Uji Asumsi Klasik Regresi Normalitas | 74 |
| 4.2.2.4 Uji Asumsi Klasik Regresi Heterokedastisitas | 75 |
| 4.2.2.5 Uji Asumsi Klasik Regresi Linearitas | 77 |
| 4.2.2.6 Uji Asumsi Klasik Regresi Multikolinearitas | 78 |
| 4.2.3 Analisis Regresi Linear Berganda | 79 |
| 4.2.3.1 Analisis Regresi Berganda Pengaruh Food Quality (FQ), Service Quality (SQ), Ambience (A), dan Convenience (C) terhadap Overall Satisfaction | 79 |
| 4.2.3.2 Analisis Regresi Berganda Pengaruh Food Quality (FQ), Service Quality (SQ), Ambience (A), Convenience (C), dan Overall Satisfaction terhadap Future Intention | 82 |
| 4.3 Pengujian Hipotesis | 85 |
| 4.3.1 Pengujian Hipotesis 1 (H_1) | 85 |
| 4.3.2 Pengujian Hipotesis 2 (H_2) | 86 |
| 4.3.3 Pengujian Hipotesis 3 (H_3) | 87 |
| 4.3.4 Pengujian Hipotesis 4 (H_4) | 88 |

| | |
|---|-----|
| 4.3.5 Pengujian Hipotesis 5 (H ₅)..... | 88 |
| 4.3.6 Pengujian Hipotesis 6 (H ₆)..... | 89 |
| 4.3.7 Pengujian Hipotesis 7 (H ₇)..... | 90 |
| 4.3.8 Pengujian Hipotesis 8 (H ₈)..... | 91 |
| 4.3.9 Pengujian Hipotesis 9 (H ₉)..... | 91 |
| 4.4 Pembahasan..... | 92 |
| BAB V..... | 117 |
| KESIMPULAN..... | 117 |
| 5.1 Simpulan..... | 117 |
| 5.1.1 Simpulan Atas Hipotesis..... | 117 |
| 5.1.1.1 Pengaruh Food Quality terhadap Overall Satisfaction..... | 117 |
| 5.1.1.2 Pengaruh <i>Food Quality</i> terhadap <i>Future Intention</i> | 118 |
| 5.1.1.3 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Overall Satisfaction</i> | 119 |
| 5.1.1.4 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Future Intention</i> | 120 |
| 5.1.1.5 Pengaruh <i>Convenience</i> terhadap <i>Overall Satisfaction</i> | 121 |
| 5.1.1.6 Pengaruh <i>Convenience</i> terhadap <i>Future Intention</i> | 122 |
| 5.1.1.7 Pengaruh <i>Ambience</i> terhadap <i>Overall Satisfaction</i> | 123 |
| 5.1.1.8 Pengaruh <i>Ambience</i> terhadap <i>Future Intention</i> | 124 |
| 5.1.1.9 Pengaruh <i>Overall Satisfaction</i> terhadap <i>Future Intention</i> | 125 |
| 5.1.2 Simpulan Atas Masalah Penelitian..... | 126 |
| 5.2 Implikasi..... | 127 |
| 5.2.1 Implikasi Teoritis..... | 127 |
| 5.2.2 Implikasi Manajerial..... | 128 |
| 5.3 Rekomendasi..... | 143 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 143 |
| KUESIONER PENELITIAN..... | A-1 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1.1 Logo KFC..... | 5 |
| Gambar 1.2 Kepuasan Pelanggan KFC..... | 7 |
| Gambar 1.3 Ulasan Kepuasan Pelanggan KFC..... | 7 |
| Gambar 1.4 Kualitas Makanan..... | 8 |
| Gambar 1.5 Kualitas Layanan..... | 9 |
| Gambar 1.6 Layout KFC..... | 10 |
| Gambar 1.7 <i>Ambiance</i> Interior KFC | 11 |
| Gambar 2.1 Model Penelitian | 34 |
| Gambar 4.1 Logo KFC | 57 |
| Gambar 4.2 Karakteristik Jenis Kelamin Responde | 58 |
| Gambar 4.3 Karekteristik Usia Responden | 58 |
| Gambar 4.4 Scatter Uji Normalitas FQ, SQ, A, C *OS | 81 |
| Gambar 4.5 Scatter Uji Normalitas FQ, SQ, A, C, OS *IF | 82 |
| Gambar 4.6 Scatter Plot Uji Heterokedastisitas FQ, SQ, A, C *OS | 83 |
| Gambar 4.7 Scatter Plot Uji Heterokedastisitas FQ, SQ, A, C , OS, *FI | 84 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1.1 <i>Winners of Corporate Image Award Fast food</i> | 3 |
| Tabel 1.2 KFC vs MC Donald vs Pizaa Hut | 4 |
| Tabel 3.1 <i>Likert Scale point</i> | 41 |
| Tabel 3.2 <i>Operasional Variabel</i> | 42 |
| Tabel 3.3 <i>Rules of Thumb Koefisien Korelasi</i> | 53 |
| Tabel 4.1 Kareteristik jenis Kelamin Responden..... | 58 |
| Tabel 4.2 Karekteristik Usia Responden..... | 58 |
| Tabel 4.3 Deskripsi <i>Mean Rating Index</i> | 59 |
| Tabel 4.4 Tabel 4.4 Tanggapan Responden terhadap <i>Food Quality</i> | 60 |
| Tabel 4.5 Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan Variabel <i>Food Quality</i> | 61 |
| Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap <i>Service Quality</i> | 63 |
| Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan Variabel <i>Service Quality</i> | 64 |
| Tabel 4.8 <i>Tanggapan Responden terhadap Ambience</i> | 66 |
| Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan Variabel <i>Ambience</i> | 67 |
| Tabel 4.10 Tanggapan Responden terhadap <i>Convenience</i> | 69 |
| Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan Variabel <i>Convenience</i> | 70 |
| Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan Variabel <i>Overall Satisfaction</i> | 73 |
| Tabel 4.13 Tanggapan Responden terhadap <i>Future Intention</i> | 75 |
| Tabel 4.14. Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan Variabel <i>Future Intention</i> | 77 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Instrumen | 78 |

| | |
|---|-----|
| Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen..... | 79 |
| Tabel 4.17 Hasil Uji Asumsi Klasik Regresi Normalitas | 80 |
| Tabel 4.18 Hasil Uji Heterokedastisitas..... | 81 |
| Tabel 4.19 Hasil Uji Linearitas | 83 |
| Tabel 4.20 Hasil Uji Multikolinearitas | 84 |
| Tabel 4.21 Regresi Berganda Pengaruh <i>Food Quality (FQ)</i> , <i>Service Quality (SQ)</i> , <i>Ambience (A)</i> , dan <i>Covenience (C)</i> terhadap <i>Overall Satisfaction (OS)</i> | 85 |
| Tabel 4.22 Regresi Berganda Pengaruh <i>Food Quality (FQ)</i> , <i>Service Quality (SQ)</i> , <i>Ambience (A)</i> , <i>Covenience (C)</i> , dan <i>Overall Satisfaction (OS)</i> terhadap <i>Future</i> <i>Intention (FI)</i> | 88 |
| Tabel 4.23 Rangkuman Hasil Hipotesis..... | 91 |
| Tabel 4.24 Indikator yang membentuk <i>Food Quality</i> | 105 |
| Tabel 4.25 Indikator yang membentuk <i>Service Quality</i> | 110 |
| Tabel 4.26 Indikator yang membentuk <i>Ambience</i> | 113 |
| Tabel 4.27 Indikator yang membentuk <i>Convenience</i> | 114 |
| Tabel 4.28 Indikator yang membentuk <i>Overall Satisfaction</i> | 121 |
| Tabel 4.29 Indikator yang membentuk <i>Future Intention</i> | 115 |
| Tabel 5.1 Implikasi Teori..... | 128 |
| Tabel 5.2 Implikasi Manajerial | 140 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| LAMPIRAN A: KUESIONER PENELITIAN | A-1 |
| LAMPIRAN B : LAMPIRAN TABULASI DATA | B-1 |
| LAMPIRAN C : LAMPIRAN HASIL UJI DESKRIPTIF | C-1 |
| LAMPIRAN D : LAMPIRAN HASIL TURNITIN | D-1 |