

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 studi Strata satu Sarjana Ekonomi di Universitas Pelita Harapan Kampus 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 studi kasus ini.

Pada kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang begitu besar kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung atas terselesaikannya studi kasus ini hingga akhir. Ucapan terima kasih ini khususnya ditujukan kepada:

1. Bapak Dr. Ronald S.T., M.M., selaku *executive director* serta dosen pembimbing 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.
2. Kedua orang tua saya, mama dan ayah yang senantiasa mendoakan, memberikan semangat serta dukungan, dan membantu dalam hal finansial sehingga penelitian ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya.
3. Teman saya, Marsha Pattinama yang telah menyemangati dan membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui selama perkuliahan di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya, terutama dalam perihal

analisis sehingga studi kasus ini dapat terselesaikan dengan semestinya serta tepat waktu.

4. Keluarga saya yang selalu mendoakan saya diberi kemudahan untuk mengerjakan skripsi dengan lancar
5. Kepada yang terhormat teman saya Marsha Blessina Pattinama yang selalu membantu saya dan membimbing saya ketika saya mengalami kesulitan untuk mengerjakannya
6. Teman-teman saya, Yovina, Steven Anggrek, Nancy, Gavin, Vincent yang telah menyemangati dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya
7. 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 studi kasus ini bisa bermanfaat terutama bagi diri pribadi penulis serta pihak-pihak yang berkepentingan dengan topik yang sama. Segala kritik dan saran atas studi kasus ini tentunya akan sangat bermanfaat untuk penyempurnaan selanjutnya.

Surabaya. 20 Juli 2021



Alfado Rizza Fuady

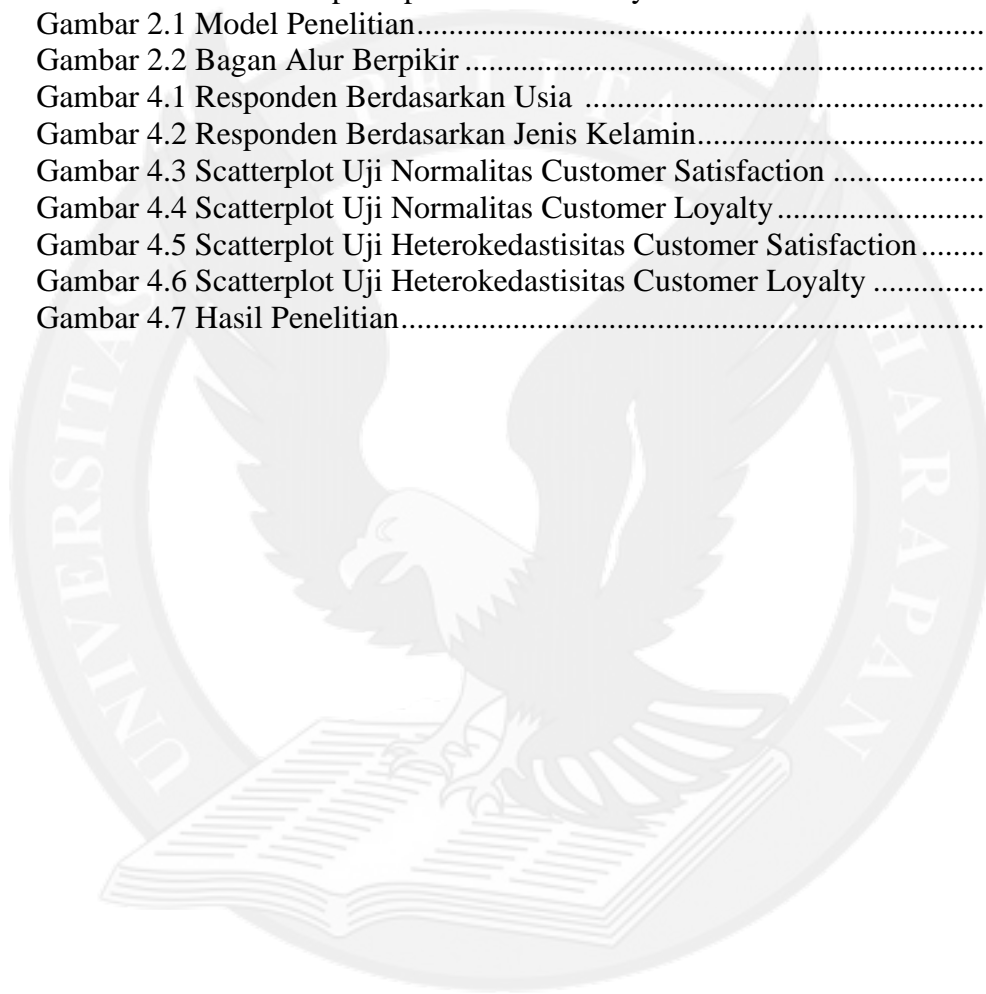
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.2 Batasan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Rumusan Masalah	15
1.4 Tujuan Penelitian	16
1.5 Manfaat Penelitian	17
1.5.1 Manfaat Teoritis	17
1.5.2 Manfaat Praktis	18
1.6 Sistematika Penulisan.....	19
BAB II	21
TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	21
2.1 Landasan Teori	21
2.1.1 Customer Loyalty.....	21
2.1.2 Customer Satisfaction	23
2.1.4 Service Quality.....	28
2.1.5 Atmosphere	30
2.1.6 Convenience.....	31
2.1.7 Price	34
2.2 Penelitian Terdahulu	36
2.4 Model Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2.5 Bagan Alur Berpikir.....	42
BAB III.....	44
METODE PENELITIAN	44
3.1 Jenis Penelitian dan Jenis Data	44
3.1.1 Jenis Penelitian.....	44
3.1.2 Sumber Data.....	45
3.2 Populasi dan Sampel	46
3.2.1 Populasi.....	46
3.2.2 Sampel.....	46
3.3 Metode Pengumpulan Data	48
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	51
3.5 Metode Analisis Data.....	52
3.5.1 Pengolahan Data.....	52
3.5.2 Pengujian Hipotesis.....	52

3.5.2.1 Uji Validitas	53
3.5.2.2 Uji Reliabilitas	54
3.5.2.3 Uji Asumsi Klasik	54
3.5.2.5 Analisis Linear Regresi Berganda (Multiple Regression)	55
3.5.2.6 Koefisien Korelasi (R)	57
3.5.2.7 Koefisien Determinasi (R^2)	57
3.5.2.8 Uji F	58
3.5.2.9 Uji T	58
BAB IV	60
ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN	60
4.1 Gambaran Umum Restoran Penyetan Pawon Cabe di Surabaya	60
4.2. Analisa Data.....	61
4.2.1. Statistik Deskriptif.....	61
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel.....	75
4.2.3 Uji Validitas	90
4.2.4 Uji Reliability	92
4.2.5 Pengujian Asumsi Klasik Regresi	93
4.3 Metode Analisis Statistik	98
4.3.1 Analisis Regresi.....	98
4.3.2 Analisis Koefisien Korelasi.....	104
4.4 Metode Pengujian Hipotesis.....	105
4.4.1 Uji Signifikansi Simultan (Uji-F).....	105
4.4.2 Uji Signifikansi Parsial (Uji-T)	106
4.5 Pembahasan.....	109
BAB V.....	133
KONKLUSI, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI.....	133
5.1 Simpulan	135
5.1.1 Simpulan Atas Hipotesis	137
5.1.2 Simpulan Atas Masalah Penelitian.....	142
5.2 Implikasi.....	144
5.2.1 Implikasi Teoritis	144
5.2.2 Implikasi Manajerial	145
DAFTAR PUSTAKA	156

DAFTAR GAMBAR

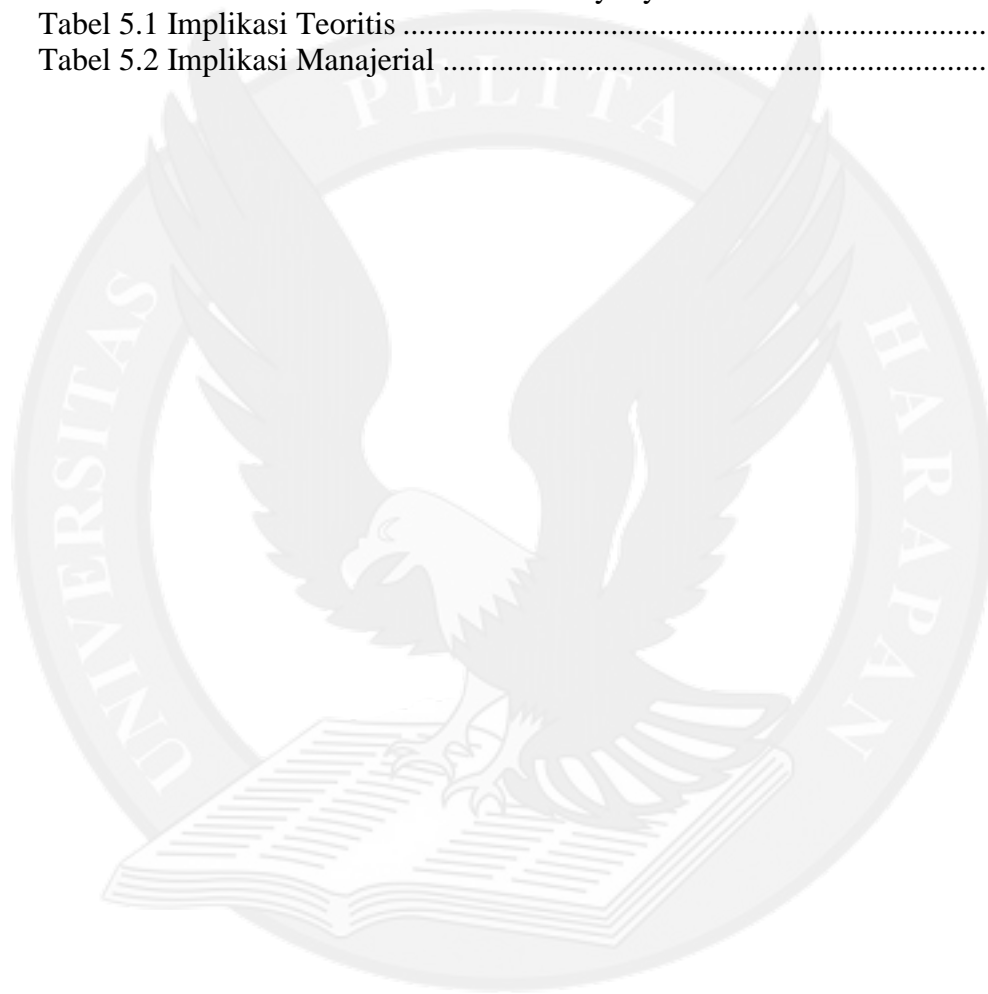
Gambar 1.1 Logo dari Penyetan Pawon Cabe.....	6
Gambar 1.2 Rating restoran Penyetan Pawon Cabe Surabaya.....	9
Gambar 1.3 Menu restoran Penyetan Pawon Cabe.....	10
Gambar 1.4 Bukti service quality dari restoran Penyetan Pawon Cabe.....	11
Gambar 1.5 Bukti dari atmosphere restoran Penyetan Pawon Cabe.....	12
Gambar 1.6 Bukti dari convenience restoran Penyetan Pawon Cabe.....	13
Gambar 1.7 Bukti dari price pada restoran Penyetan Pawon Cabe.....	14
Gambar 2.1 Model Penelitian.....	41
Gambar 2.2 Bagan Alur Berpikir.....	42
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Usia.....	62
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	63
Gambar 4.3 Scatterplot Uji Normalitas Customer Satisfaction.....	93
Gambar 4.4 Scatterplot Uji Normalitas Customer Loyalty.....	93
Gambar 4.5 Scatterplot Uji Heterokedastisitas Customer Satisfaction.....	95
Gambar 4.6 Scatterplot Uji Heterokedastisitas Customer Loyalty.....	96
Gambar 4.7 Hasil Penelitian.....	108



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pertumbuhan Jumlah Restoran di Jawa Timur.....	4
Tabel 1.2 Perbandingan Restoran Keluarga di Surabaya	7
Tabel 3.1 Desain inti Kuisisioner.....	49
Tabel 3.2 Definisi Oprasional Variabel.....	51
Tabel 3.3 Kriteria Interpretasi Koefisien Korelasi	57
Tabel 3.4 Rules of Thumb Ukuran Koefisien Korelasi.....	58
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Usia.....	62
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Tabel 4.3 Derajat Penilaian Setiap Variabel	64
Tabel 4.4 Tanggapan Responden terhadap Food Quality	65
Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap Service Quality.....	67
Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap Atmosphere	68
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap Convenience.....	70
Tabel 4.8 Tanggapan Responden terhadap Price	71
Tabel 4.9 Tanggapan Responden terhadap Customer Satisfaction	73
Tabel 4.10 Tanggapan Responden terhadap Customer Loyalty.....	74
Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Food Quality	75
Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Service Quality	78
Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Atmosphere.....	81
Tabel 4.14 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Convenience	83
Tabel 4.15 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Price.....	84
Tabel 4.16 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Customer Satisfaction	86
Tabel 4.17 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Customer Loyalty	88
Tabel 4.18 Hasil Uji Validitas Variabel Food Quality	90
Tabel 4.19 Hasil Uji Validitas Variabel Service Quality	90
Tabel 4.20 Hasil Uji Validitas Variabel Atmosphere.....	90
Tabel 4.21 Hasil Uji Validitas Variabel Convenience	90
Tabel 4.22 Hasil Uji Validitas Variabel Authenticity Price	91
Tabel 4.23 Hasil Uji Validitas Variabel Perceived Value.....	91
Tabel 4.24 Hasil Uji Validitas Variabel Customer Loyalty	91
Tabel 4.25 Uji Reliabilitas.....	92
Tabel 4.26 Uji Kolmogorov Smirnov (K-S)	92
Tabel 4.27 Nilai Tolerance dan VIF.....	96
Tabel 4.28 Spearman Test Correlation.....	96
Tabel 4.29 Hasil Uji Linearitas	97
Tabel 4.30 Hasil Uji Regresi Berganda (CS*CL)	98
Tabel 4.31 Hasil Uji Regresi Berganda (CS*CL)	99
Tabel 4.32 Hasil Uji Regresi Berganda (FQ, SQ, A, C, P*CS)	100
Tabel 4.33 Hasil Analisis Koefisien Determinasi 1 (R ²).....	103
Tabel 4.34 Hasil Analisis Koefisien Determinasi 2 (R ²).....	103
Tabel 4.35 Hasil Uji F	104
Tabel 4.36 Hasil Uji t	105

Tabel 4.37 Hasil Uji Regresi Berganda (CS*CL)	110
Tabel 4.38 Hasil Uji Regresi Berganda (FQ, SQ, A, C, P*CS)	113
Tabel 4.39 Indikator Variabel Customer Satisfaction	115
Tabel 4.40 Indikator Variabel Service Quality	118
Tabel 4.41 Indikator Variabel Convenience.....	121
Tabel 4.42 Indikator Variabel Price	122
Tabel 4.43 Indikator Variabel Atmosphere.....	124
Tabel 4.44 Indikator Variabel Food Quality	127
Tabel 4.45 Indikator Variabel Customer Loyalty	130
Tabel 5.1 Implikasi Teoritis	142
Tabel 5.2 Implikasi Manajerial	148



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

