

## KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis ingin mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Yesus Kristus yang terus memberikan hikmat dan kesehatan yang luar biasa dalam menyelesaikan tugas akhir persyaratan guna menejar studi yaitu Strata Satu Sarjana Manajemen 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 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, CSMA, CDM, PMA sebagai *executive director* dan *Associate Dean* di Universitas Pelita Harapan Surabaya, serta sebagai pembimbing akademik yang membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan Surabaya.
2. Ibu Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M, CSMA sebagai Ketua Program Studi Manajemen di Universitas Pelita Harapan Surabaya, serta sebagai pembimbing akademik yang membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan Surabaya.
3. Ibu Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M, CSMA selaku dosen pembimbing pertama yang telah mencurahkan begitu besar perhatian, tenaga serta memberikan dorongan yang begitu tinggi dan besar kepada saya dari awal hingga penelitian ini dapat diselesaikan.
4. Bapak Hananiel M. Gunawan, BA, MBA selaku dosen pembimbing kedua yang telah membantu dan membimbing serta perhatian sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini.

5. Bapak William Santoso S.E., M.Ak. selaku dosen penguji pertama yang memberikan masukan dan arahan kepada penulis untuk menyelesaikan penelitian ini.
6. Ayah saya Edy Gunawan, ibu saya Ester Herlina, adik saya Gabriella Kezia Lauretta Gunawan serta seluruh keluarga besar yang senantiasa mendoakan, memberi dukungan, motivasi, memberikan kata-kata penguatan dan memberikan kesabaran selama awal perkuliahan hingga penyelesaian penelitian ini.
7. Teman-teman seperjuangan lainnya Jessica C Jo, Vincent Manek, James Yosua, Alexander, Calvin Tan, Fiona Maria, dan Kyko Patrick, Monica Susannia yang telah senantiasa memberikan support dan menemani masa-masa bimbingan hingga penelitian dapat terselesaikan.
8. Kakak Kelas Ko Buton, Ce Janice, dan Ce Elvira yang telah membantu, serta mendengar keluhan dan memberi semangat agar penelitian ini dapat berjalan dengan baik.
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 penelitian ini tentunya akan sangat bermanfaat untuk penyempurnaan selanjutnya.

Surabaya, 14 September 2020

Renaldo Kevin Gunawan

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

IDENTITAS TIM PENGUJI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

KATA PENGANTAR

ABSTRAK

ABSTRACT

DAFTAR ISI

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR TABEL

DAFTAR LAMPIRAN

**BAB I PENDAHULUAN**

1.1	Latar Belakang Masalah.....	1
1.2	Batasan Penelitian.....	9
1.3	Rumusan Masalah.....	10
1.4	Tujuan Penelitian.....	10
1.5	Manfaat Penelitian.....	11
1.5.1	Manfaat Teoritis.....	11
1.5.2	Manfaat Praktis.....	12
1.6	Sistematika Penulisan.....	12

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....14**

2.1	Landasan Teori.....	14
2.1.1	<i>Customer Loyalty</i> .....	14
2.1.2	<i>Customer Satisfaction</i> .....	17
2.1.3	<i>Food Quality</i> .....	19
2.1.4	<i>Customer Service</i> .....	25
2.1.5	<i>Service Pricing</i> .....	26
2.1.6	<i>Value-Added Service</i> .....	28
2.2	Penelitian Terdahulu.....	29

2.3	Pengembangan Hipotesis .....	32
2.3.1	Pengaruh <i>Food Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	32
2.3.2	Pengaruh <i>Customer Service</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	33
2.3.3	Pengaruh <i>Service Pricing</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	34
2.3.4	Pengaruh <i>Value-Added Service</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	34
2.3.5	Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	35
2.4	Model Penelitian .....	36
2.5	Bagan Alur Berpikir .....	36
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>38</b>
3.1	Jenis Penelitian dan Jenis Data .....	38
3.1.1	Jenis Penelitian.....	38
3.1.2	Jenis Data .....	38
3.2	Populasi dan Sampel .....	39
3.2.1	Populasi.....	39
3.2.2	Sampel.....	40
3.3	Metode Pengumpulan Data .....	41
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	44
3.5	Metode Analisis Data.....	45
3.5.1	Pengolahan Data.....	45
3.5.2	Pengujian Hipotesis.....	46
3.5.2.1	Uji Validitas .....	46
3.5.2.2	Uji Realibilitas .....	47
3.5.2.3	Uji Asumsi Klasik.....	47
3.5.2.4	Analisis Linier Regresi Sederhana ( <i>Simple Regression</i> ).....	50
3.5.2.5	Analisis Linier Regresi Berganda ( <i>Multiple Regression</i> ) .....	51
3.5.2.6	Koefisien Korelasi (R) .....	52
3.5.2.7	Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	53
3.5.2.8	Uji F .....	54
3.5.2.9	Uji T .....	54
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>55</b>
4.1	Gambaran Umum Carls Junior.....	55

4.2	Analisis Data .....	56
4.2.1	Statistik Deskriptif .....	56
4.2.1.1	Karakteristik Responden .....	56
4.2.1.2	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia .....	57
4.2.1.3	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	58
4.2.1.4	Tanggapan Responden .....	59
4.2.2	Analisis Deskriptif Variabel.....	66
4.2.2.1	Penjelasan Responden Terhadap <i>Food Quality</i> .....	66
4.2.2.2	Penjelasan Responden terhadap <i>Customer Service</i> .....	67
4.2.2.3	Penjelasan Responden terhadap <i>Service Pricing</i> .....	68
4.2.2.4	Penjelasan Responden terhadap <i>Value Added Service</i> .....	69
4.2.2.5	Penjelasan Responden terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	70
4.2.2.6	Penjelas Responden terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	72
4.2.3	Uji Validitas .....	73
4.2.4	Uji Reliability.....	74
4.2.5	Pengujian Asumsi Klasik Regresi.....	75
4.2.5.1	Uji Normalitas .....	75
4.2.5.2	Uji Multikolinearitas .....	77
4.2.5.3	Uji Heterokedastisitas .....	77
4.2.5.4	Uji Uji Linearitas.....	79
4.3	Metode Analisis Statistik .....	80
4.3.1	Analisis Regresi .....	80
4.3.1.1	Analisis Regresi Sederhana.....	80
4.3.1.2	Analisis Regresi Berganda .....	81
4.3.2	Analisis Koefisien Korelasi .....	83
4.3.2.1	Analisis Koefisien Korelasi Sederhana.....	83
4.3.2.2	Analisis Koefisien Korelasi Berganda .....	83
4.3.3	Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	84
4.4	Metode Pengujian Hipotesis .....	85
4.4.1	Uji Signifikan Simultan(Uji-F) .....	85
4.4.2	Uji Signifikan Parsial(Uji-t).....	85
4.5	Pembahasan.....	88

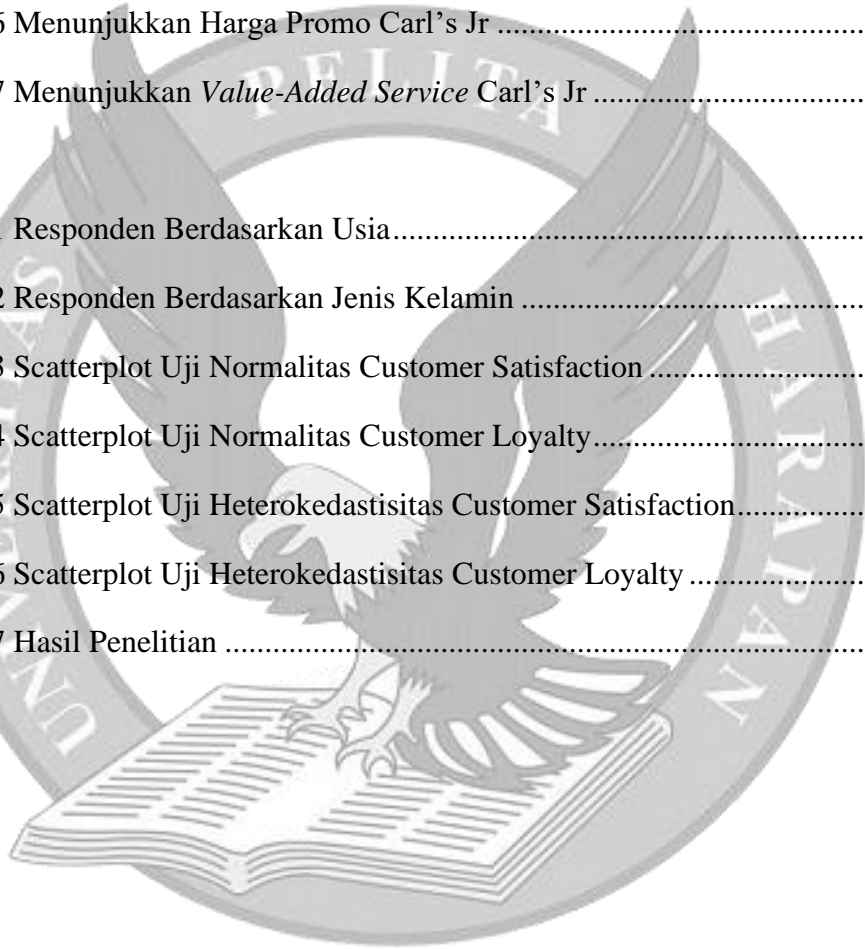
<b>BAB V KONKLUSI,IMPLIKASI,DAN REKOMENDASI.....</b>	<b>106</b>
5.1 Simpulan .....	106
5.1.1 Simpulan Atas Hipotesis .....	106
5.1.1.1 Pengaruh <i>Food Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	106
5.1.1.2 Pengaruh <i>Customer Service</i> terhdap <i>Customer Satisfaction</i> .....	107
5.1.1.3 Pengaruh <i>Service Pricing</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	108
5.1.1.4 Pengaruh <i>Value Added Service</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	108
5.1.1.5 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	109
<b>5.1.2 Simpulan Atas Masalah Penelitian.....</b>	<b>110</b>
5.2 Implikasi.....	111
5.2.1 Implikasi Teoritis .....	111
5.2.2 Implikasi Manajerial .....	112
5.3 Rekomendasi .....	118

**DAFTAR PUSTAKA**



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Carl's Jr.....	2
Gambar 1.2 Lokasi Carl's Jr di Surabaya .....	4
Gambar 1.3 Menunjukkan <i>Customer Satisfaction</i> .....	5
Gambar 1.4 Pelayan Berpakaian Rapi saat melayani Pelanggan.....	6
Gambar 1.5 Menunjukkan Customer Service Carl's Jr .....	7
Gambar 1.6 Menunjukkan Harga Promo Carl's Jr .....	8
Gambar 1.7 Menunjukkan <i>Value-Added Service</i> Carl's Jr .....	8
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Usia.....	57
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	58
Gambar 4.3 Scatterplot Uji Normalitas Customer Satisfaction .....	76
Gambar 4.4 Scatterplot Uji Normalitas Customer Loyalty.....	76
Gambar 4.5 Scatterplot Uji Heterokedastisitas Customer Satisfaction.....	78
Gambar 4.6 Scatterplot Uji Heterokedastisitas Customer Loyalty .....	78
Gambar 4.7 Hasil Penelitian .....	88



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Persaingan Restoran Cepat Saji Burger .....	3
Tabel 3.1 Desain Inti Kuisisioner .....	43
Tabel 3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	44
Tabel 3.3 Rules of Thumb Mengenai Ukuran Koefisien Determinasi.....	53
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Usia.....	57
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
Tabel 4.3 Derajat Penilaian Setiap Variabel .....	59
Tabel 4.4 Tanggapan Responden terhadap Customer Loyalty .....	60
Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap Customer Satisfaction .....	61
Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap Food Quality .....	62
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap Customer Service.....	63
Tabel 4.8 Tanggapan Responden terhadap Service Pricing.....	64
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Value Added Service.....	65
Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Food Quality.....	66
Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Customer Service .67	
Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Service Pricing .....	68
Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Value Added Service .....	69
Tabel 4.14 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Customer Satisfaction .....	71
Tabel 4.15 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Customer Loyalty .72	
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Variabel Customer Loyalty .....	73
Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas Variabel Customer Satisfaction .....	73
Tabel 4.18 Hasil Uji Validitas Variabel Food Quality.....	73



Tabel 4.19 Hasil Uji Validitas Variabel Customer Service .....	73
Tabel 4.20 Hasil Uji Validitas Variabel Service Pricing .....	74
Tabel 4.21 Hasil Uji Validitas Variabel Value Added Service.....	74
Tabel 4.22 Uji Reliabilitas Tabel 4.23 Uji Kolmogorov Smirnov (K-S).....	74
Tabel 4.23 Uji Kolmogorov Smirnov (K-S) .....	75
Tabel 4.24 Nilai Tolerance dan VIF .....	77
Tabel 4.25 Spearman Test Correlation.....	79
Tabel 4.26 Hasil Uji Linearitas .....	79
Tabel 4.27 Hasil Uji Regresi Berganda (CS*CL).....	80
Tabel 4.28 Hasil Uji Regresi Berganda(SQ,CSR,SP,VAS*CS).....	81
Tabel 4.29 Hasil Analisis Koefisien Determinasi 1 ( $R^2$ ) .....	84
Tabel 4.30 Hasil Analisis Koefisien Determinasi 1 ( $R^2$ ) .....	84
Tabel 4.31 Hasil Uji F.....	85
Tabel 4.32 Hasil Uji t.....	86
Tabel 4.33 Indikator Variabel Customer Satisfaction.....	94
Tabel 4.34 Indikator Variabel Food Quality .....	97
Tabel 4.35 Indikator Service Pricing .....	98
Tabel 4.36 Indikator Value Added Service.....	100
Tabel 4.37 Indikator Customer Service .....	102
Tabel 4.38 Indikator Customer Loyalty .....	103
Tabel 5.1 Implikasi Teoritis .....	111
Tabel 5.2 Implikasi Manajerial .....	116

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 TURNITIN .....	D-1

