

KATA PENGANTAR

Rasa syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan berkat –Nya yang telah memberikan nikmat kesehatan, pengetahuan serta kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat kelulusan strata satu bagi mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan. Skripsi ini berjudul “PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS MAKANAN DAN SUASANA TOKO TERHADAP KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN BURGER KING DI JAKARTA”

Dalam penyusunan karya skripsi ini, penulis menemukan beberapa permasalahan. Namun berkat bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, baik berupa psikis, materil, serta informasi mengenai tahap penyusunan skripsi ini dapat berjalan dan terselesaikan tepat pada waktunya. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Gracia Shinta S. Ugut, M.B.A., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
2. Ibu Isana S.C. Meranga, S.P., M.M., selaku Ketua Jurusan Manajemen.
3. Ibu Dr. Margaretha Pink Berlianto SE., M.M, Ak., CA, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan masukan kepada Penulis.
4. Bapak Dr. Moses L.P. Hutabarat, S.Kom., SE., M.M, selaku Pembimbing Akademik

5. Bapak Danet Arya Patria, S.E., M.B.A., selaku ketua konsentrasi Ritel Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan.
6. Semua dosen yang telah mengajar Penulis selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan dan Staf Karyawan Fakultas Ekonomi yang telah membantu Tim Penulis dalam kegiatan administratif.
7. Orangtua dan keluarga Tim Penulis yang selalu menyemangati dan mendoakan dalam setiap proses pembuatan Tugas Akhir ini.
8. Kepada teman-teman akrab Welson, Philicia, Seth, Violeta, Nana, Gaby, Kevin, Brenda, Jessica, dan Fransiska yang selalu mendukung, membantu dan memberikan perhatian kepada Tim Penulis.
9. Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari kemungkinan adanya kesalahan maupun kekurangan dalam penulisan Skripsi ini. Untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari pembaca yang kiranya dapat membangun. Semoga Skripsi ini bermanfaat untuk penulis dan pihak lain yang membacanya.

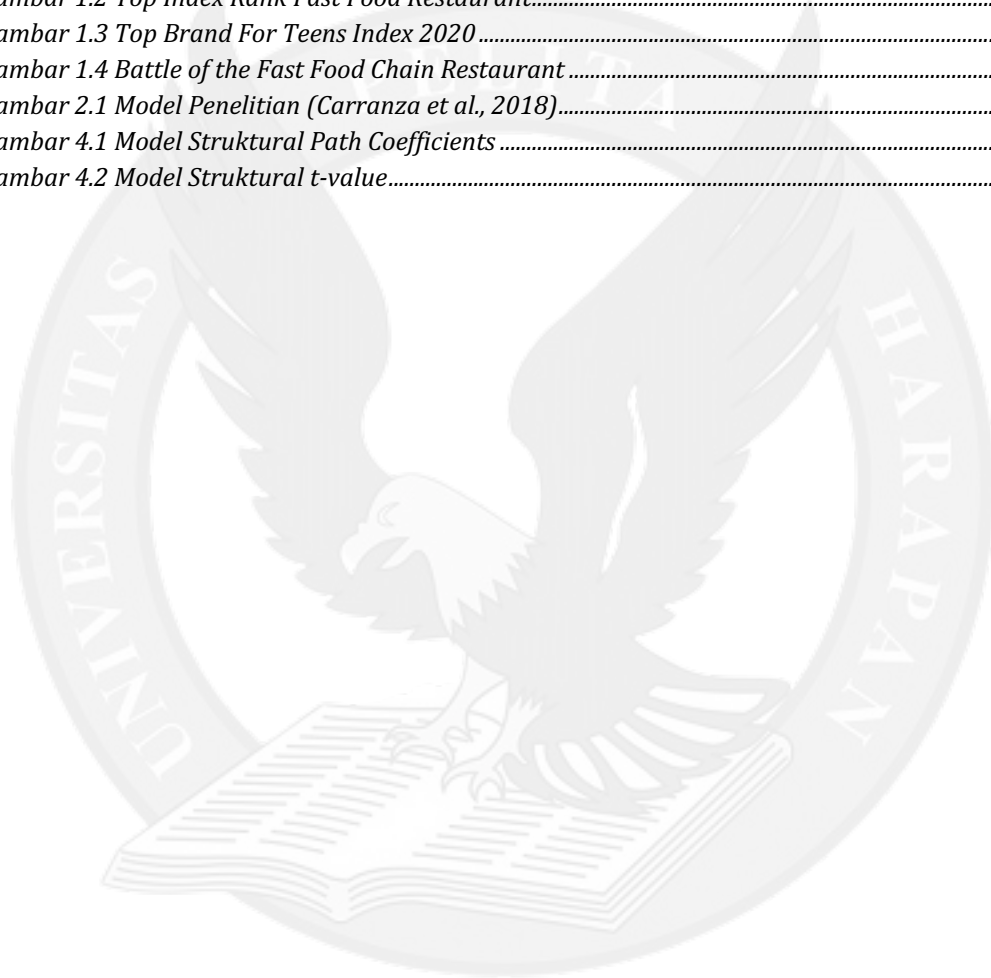
DAFTAR ISI

ABSTRAK	IV
DAFTAR ISI	VIII
DAFTAR GAMBAR	X
DAFTAR TABEL	XI
DAFTAR LAMPIRAN	XII
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.2 RUMUSAN MASALAH.....	9
1.3 TUJUAN PENELITIAN.....	9
1.4 MANFAAT PENELITIAN.....	10
1.4.1 Manfaat teoritis.....	10
1.4.2 Manfaat praktis.....	10
1.5 SISTEMATIKA PENULISAN.....	11
BAB 2	13
TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 KUALITAS PELAYANAN.....	13
2.2 KUALITAS MAKANAN.....	16
2.3 SUASANA TOKO.....	20
2.4 KEPUASAN.....	22
2.5 KEPERCAYAAN.....	24
2.7 PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	27
2.7.1 Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan.....	27
2.7.2 Hubungan antara Kualitas Makanan dan Kepuasan.....	28
2.7.3 Hubungan antara Suasana dan Kepuasan.....	28
2.7.4 Hubungan antara Kepuasan dan Kepercayaan.....	29
2.8 MODEL PENELITIAN.....	29
BAB 3	31
METODE PENELITIAN	31
3.1 OBJEK PENELITIAN.....	31
3.2 SUBJEK PENELITIAN.....	31
3.3 UNIT ANALISIS.....	31
3.4 JENIS PENELITIAN.....	32
3.5 DESAIN PENELITIAN.....	33
3.5.1 Pengukuran Variabel.....	34
3.5.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	35
3.6 TEKNIK PEMBUATAN KUESIONER.....	45
3.7 DESAIN SAMPEL.....	45
3.7.1 Metode Pengumpulan Data.....	47

3.7.2 Penentuan Jumlah Sampel.....	48
3.8 METODE ANALISIS DATA	49
3.8.1 Statistik Deskriptif.....	49
3.8.2 Statistik Inferensial.....	50
3.8.2.1 Partial Least Squares-Structural Equation Modelling (PLS-SEM)	51
3.9 EVALUASI MODEL.....	51
3.9.1 EVALUASI MODEL PENGUKURAN (<i>OUTER MODEL</i>).....	52
3.9.2 EVALUASI MODEL STRUKTURAL (<i>INNER MODEL</i>).....	53
BAB IV	54
HASIL DAN PEMBAHASAN	54
4.1 PROFIL RESPONDEN	54
4.1.1 Jumlah Responden.....	54
4.1.2 Usia	55
4.1.3 Tingkat Pendidikan	56
4.1.4 Profesi.....	56
4.1.5 Biaya Pengeluaran Dalam Sebulan.....	57
4.2 HASIL STUJI UJI PENDAHULUAN	58
4.2.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Studi Pendahuluan 1	59
4.2.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Studi Pendahuluan 2	61
4.3 STATISTIK DESKRIPTIF	64
4.4 STATISTIK INFERENSIAL.....	72
4.4.1 EVALUASI OUTER MODEL.....	72
4.4.1.1 Uji Validitas.....	73
4.4.1.2 Uji Reliabilitas.....	75
4.4.2.1 Koefisien Determinasi (R ²)	76
4.4.2.2 Uji Multikolonieritas	77
4.4.2.3 Hasil Uji Hipotesis.....	78
4.5 PEMBAHASAN	81
4.5.1 Pembahasan Hipotesis 1.....	81
4.5.2 Pembahasan Hipotesis 2.....	82
4.5.3 Pembahasan Hipotesis 3.....	82
4.5.4 Pembahasan Hipotesis 4.....	83
BAB V	84
KESIMPULAN DAN SARAN	84
5.1 KESIMPULAN	84
5.2 IMPLIKASI TEORITIS	85
SUMBER: CARRANZA ET AL (2018); DIBUAT UNTUK PENELITIAN INI (2020)	86
SUMBER: CARRANZA ET AL (2018); DIBUAT UNTUK PENELITIAN INI (2020)	87
5.3 IMPLIKASI MANAJERIAL.....	87
5.4 KETERBATASAN PENELITIAN	90
DAFTAR PUSTAKA	91

DAFTAR GAMBAR

<i>Gambar 1.1 Logo Burger King</i>	4
<i>Gambar 1.2 Top Index Rank Fast Food Restaurant</i>	5
<i>Gambar 1.3 Top Brand For Teens Index 2020</i>	5
<i>Gambar 1.4 Battle of the Fast Food Chain Restaurant</i>	6
<i>Gambar 2.1 Model Penelitian (Carranza et al., 2018)</i>	30
<i>Gambar 4.1 Model Struktural Path Coefficients</i>	76
<i>Gambar 4.2 Model Struktural t-value</i>	78



DAFTAR TABEL

<i>Tabel 3.1 Tabel Definisi Konseptual dan Operasional.....</i>	<i>35</i>
<i>Tabel 3.2 Tabel Skala Pengukuran Interval.....</i>	<i>44</i>
<i>Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....</i>	<i>54</i>
<i>Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....</i>	<i>55</i>
<i>Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir.....</i>	<i>56</i>
<i>Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan Saat Ini.....</i>	<i>56</i>
<i>Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Biaya Pengeluaran Dalam 1 Bulan.....</i>	<i>57</i>
<i>Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Studi Pendahuluan 1.....</i>	<i>59</i>
<i>Tabel 4.7 Uji Average Variance Extracted (AVE) dari Studi Pendahuluan 1.....</i>	<i>60</i>
<i>Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Studi Pendahuluan 1.....</i>	<i>60</i>
<i>Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Studi Pendahuluan 2.....</i>	<i>61</i>
<i>Tabel 4.10 Uji Average Variance Extracted (AVE) dari Studi Pendahuluan 2.....</i>	<i>62</i>
<i>Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Diskriminan (Fornell-Lacker) dari Studi Pendahuluan 2.....</i>	<i>63</i>
<i>Tabel 4.12 Uji Reliabilitas Composite Reliability dari Studi Pendahuluan 2.....</i>	<i>63</i>
<i>Tabel 4.13 Uji Statistik deskriptif Kualitas Pelayanan (SER).....</i>	<i>64</i>
<i>Tabel 4.14 Uji Statistik deskriptif Kualitas Makanan (FOQ).....</i>	<i>65</i>
<i>Tabel 4.15 Uji Statistik deskriptif Suasana Toko (ATM).....</i>	<i>66</i>
<i>Tabel 4.16 Uji Statistik deskriptif Kepuasan (SAT).....</i>	<i>68</i>
<i>Tabel 4.17 Uji Statistik deskriptif Kepercayaan (TRU).....</i>	<i>69</i>
<i>Tabel 4.19 Hasil Uji Validitas Konvergen Aktual.....</i>	<i>73</i>
<i>Tabel 4.20 Uji Average Variance Extracted (AVE).....</i>	<i>74</i>
<i>Tabel 4.21 Hasil Uji Validitas Diskriminan (Fornell-Lacker).....</i>	<i>75</i>
<i>Tabel 4.22 Hasil Uji Reliabilitas Composite Reliability.....</i>	<i>75</i>
<i>Tabel 4.23 Nilai R-squares.....</i>	<i>76</i>
<i>Tabel 4.24 Hasil Uji Multikolonieritas.....</i>	<i>77</i>
<i>Tabel 4.25 Hasil Uji Model Struktural.....</i>	<i>79</i>
<i>Tabel 5.1 Implikasi Teoritis.....</i>	<i>85</i>
<i>Tabel 5.2 Perbandingan Desain Penelitian.....</i>	<i>86</i>

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A	100
KUESIONER	100
LAMPIRAN B	110
PROFIL RESPONDEN	110
LAMPIRAN C	112
UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS STUDI PENDAHULUAN PERTAMA	112
LAMPIRAN D	115
UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS STUDI PENDAHULUAN KEDUA	115
LAMPIRAN E	117
STATISTIK DESKRIPTIF	117
LAMPIRAN F	121
UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS PERTAMA.....	121
LAMPIRAN G	123
INNER MODEL	123

