

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala berkat yang telah diberikan-Nya, sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan. Tugas Akhir dengan judul "PENGARUH PRODUCT, PRICE, PROMOTION, PLACE, PEOPLE DAN PHYSICAL EVIDENCE TERHADAP TINGKAT KUNJUNGAN DI KAFE COFFEE ALLEY" ini ditujukan untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu Pelita Harapan, Tangerang. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak, Tugas Akhir ini tidak akan dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses pengerjaan Tugas Akhir ini, yaitu kepada:

1. Bapak Dr. (Hon.) Jonathan L. Parapak, M.Eng.Sc., selaku Rektor Universitas Pelita Harapan.
2. Ibu Dra. Gracia Shinta S. Ugut, M.B.A., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
3. Ibu Isana S.C. Meranga, S.P., M.M., selaku Kaprodi Manajemen.
4. Bapak Hendra Achmadi, M.M, M.Acc selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan banyak memberikan masukan kepada penulis.
5. Ibu Dr. Margaretha Pink Berlianto SE., M.M, Ak., CA selaku Dosen Pembimbing Akademik yang sudah banyak memberikan bimbingan,

persetujuan dan pertimbangan untuk urusan akademik selama penulis belajar di UPH.

6. Semua dosen yang telah mengajar penulis selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan.
7. Staf Karyawan Fakultas Ekonomi dan Manajemen yang telah membantu penulis dalam kegiatan administratif.
8. Papi, Mami, dan Netanya Gracia yang telah memberikan dukungan moril, doa, dan kasih sayang.
9. Bapak Anthony. L selaku pemilik Coffee Alley, Nataly selaku manajer Coffee Alley serta teman – teman Coffee Alley yang sudah memberikan dukungan dan bantuan .
10. Sahabat – sahabat saya, Steven, Nicholas, Vanya, Filip, Wilson, Ezra, Yoel, Antoni, Maureen, Della, Hansel, Jeremy, dan Edrick yang terus mendukung saya.
11. Teman – teman seperjuangan di Universitas Pelita Harapan, Anthonio Louis, Cindy, Jingga, Timothy, Mercy, dan David yang telah bersama – sama berjuang dan memberikan semangat.
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

Tangerang, 26 Januari 2021

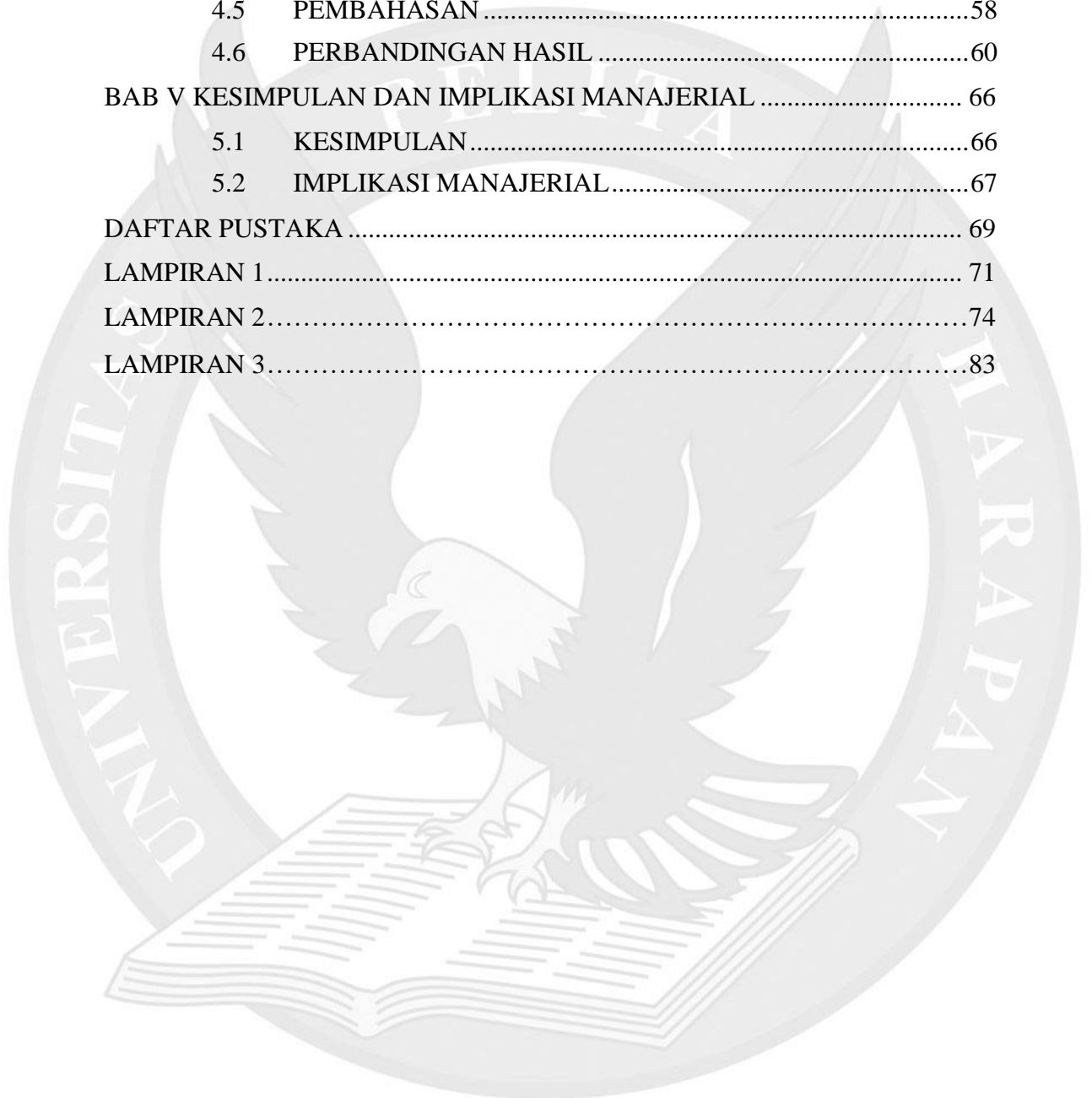


Casey Thessalonica

DAFTAR ISI

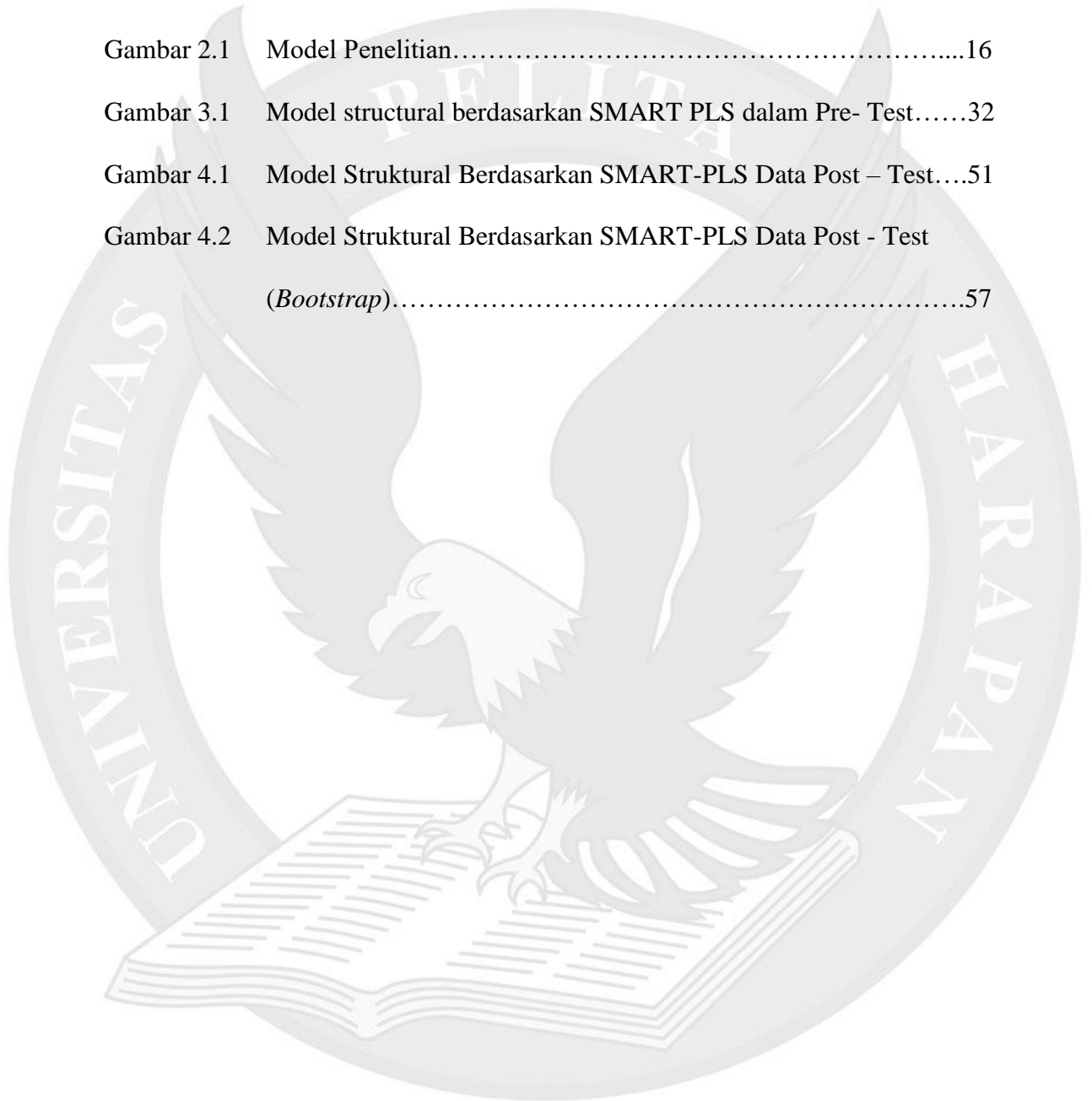
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR.....	
ABSTRAK.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 RUMUSAN MASALAH.....	4
1.3 TUJUAN PENELITIAN.....	4
1.4 MANFAAT PENELITIAN.....	5
1.5 SISTEMATIKA PENULISAN.....	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
2.1. KONSEP KONSTRUK	7
2.2. MODEL PENELITIAN DAN HIPOTESIS	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	18
3.1 JENIS PENELITIAN	18
3.2 OBJEK PENELITIAN	18
3.3 VARIABEL PENELITIAN DAN DESKRIPSI OPERASIONAL.....	19
3.4 SKALA LIKERT	22
3.5 POPULASI DAN SAMPEL	23
3.6 PENENTUAN JUMLAH SAMPEL.....	24
3.7 TEMPAT DAN WAKTU PENELITIAN.....	24
3.8 METODE PENGUMPULAN DATA.....	25
3.9 ANALISIS DATA	26
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 ANALISIS KARAKTERISTIK RESPONDEN	38

4.2	PENENTUAN RANGE.....	42
4.3	DESKRIPSI VARIABEL DAN PERHITUNGAN SKOR VARIABEL	43
4.4	HASIL PENGUJIAN POST - TEST	51
4.5	PEMBAHASAN	58
4.6	PERBANDINGAN HASIL	60
BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI MANAJERIAL		66
5.1	KESIMPULAN.....	66
5.2	IMPLIKASI MANAJERIAL.....	67
DAFTAR PUSTAKA		69
LAMPIRAN 1.....		71
LAMPIRAN 2.....		74
LAMPIRAN 3.....		83



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Penelitian.....	16
Gambar 3.1 Model structural berdasarkan SMART PLS dalam Pre- Test.....	32
Gambar 4.1 Model Struktural Berdasarkan SMART-PLS Data Post – Test....	51
Gambar 4.2 Model Struktural Berdasarkan SMART-PLS Data Post - Test (<i>Bootstrap</i>).....	57



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3. 1	Variabel Penelitian Dan Deskripsi Operasional.....20
Tabel 3. 2	Reliabilitas.....29
Tabel 3. 3	Validitas.....30
Tabel 3.4	Statistik Deskriptif Pre- Test.....33
Tabel 3.5	<i>Loading Factor Pre- Test</i>34
Tabel 3.6	<i>Average Variance Extracted (AVE) Pre- Test</i>35
Tabel 3.7	<i>Discriminant validity (Fornell – Larcker Criterion) Pre- Test</i>35
Tabel 3.8	<i>Composite Reliability Pre- Test</i>36
Tabel 4. 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....38
Tabel 4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....39
Tabel 4. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan.....40
Tabel 4. 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....40
Tabel 4. 5	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Kunjungan.....41
Tabel 4. 6	Karakteristik Responden Berdasarkan Minat Kunjungan Ulang.....42
Tabel 4. 7	Tanggapan Responden mengenai <i>Product</i> (Produk).....43
Tabel 4. 8	Tanggapan Responden mengenai <i>Price</i> (Harga).....44

Tabel 4. 9	Tanggapan Responden mengenai <i>Promotion</i> (Promosi)...	46
Tabel 4.10	Tanggapan Responden mengenai <i>Place</i> (Tempat).....	47
Tabel 4.11	Tanggapan Responden mengenai <i>People</i>	48
Tabel 4.12	Tanggapan Responden mengenai <i>Physical Evidence</i>	49
Tabel 4.13	Tanggapan Responden mengenai Tingkat Kunjungan.....	50
Tabel 4.14	Tanggapan Responden mengenai Kunjung Ulang.....	50
Tabel 4.15	Statistik Deskriptif Post – Test.....	52
Tabel 4.16	<i>Composite Reliability</i> Post – Test.....	53
Tabel 4.17	<i>Outer Loadings</i> Post – Test.....	54
Tabel 4.18	<i>Average Variance Extracted</i> Post – Test.....	55
Tabel 4.19	<i>Discriminant validity (Fornell – Larcker Criterion)</i> Post – Test.....	56
Tabel 4.20	Koefesien Determinasi Post - Test (<i>Model Summary</i>).....	57
Tabel 4.21	Uji Parsial (Uji T)	58
Tabel 4.22	Hasil Perbandingan Penelitian Sebelumnya.....	65

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1.....	71
Lampiran 2.....	74
Lampiran 3.....	83

