

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat, kemurahan dan pertolongan-Nya tesis ini dapat diselesaikan dan berjalan dengan baik pada program Pasca Sarjana Magister Manajemen, Universitas Pelita Harapan dengan judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN STARBUCKS DI JAKARTA”**

Saya menyadari tanpa bimbingan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak tesis ini tidak akan selesai tepat pada waktunya. Oleh sebab itu, saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu pengerjaan tesis ini yaitu:

1. **Dra. Gracia Shinta S. Ugut, M.B.A., Ph.D.**, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
2. **Dr. Innocentius Bernarto, S.T., M.Si., M.M., M.Si.**, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen, Universitas Pelita Harapan.
3. **Dr. Innocentius Bernarto, ST., MM., M.Si.**, selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah membimbing, memotivasi, menyediakan waktu dan pikirannya mengarahkan saya untuk menyelesaikan tesis dengan baik.
4. Segenap dosen, staf dan karyawan Universitas Pelita Harapan yang telah memberikan pengajaran dan kemudahan administratif kepada saya selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan.
5. Kepada Bunda, Ayah, Adhif, Nenek, Auwi, Aidan, Aibonk, Mooeiza untuk dorongan dan dukungan yang besar serta doa.
6. Terimakasih atas bantuan yang sudah diberikan semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Akhir kata, saya menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan tesis ini. Oleh sebab itu, kritik dan saran dari pembaca akan sangat bermanfaat bagi saya. Semoga Tuhan yang Maha Kuasa berkenan membalas kebaikan bagi semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan penelitian ini.

Jakarta, 7 Januari 2021

Salshabila Rahmania

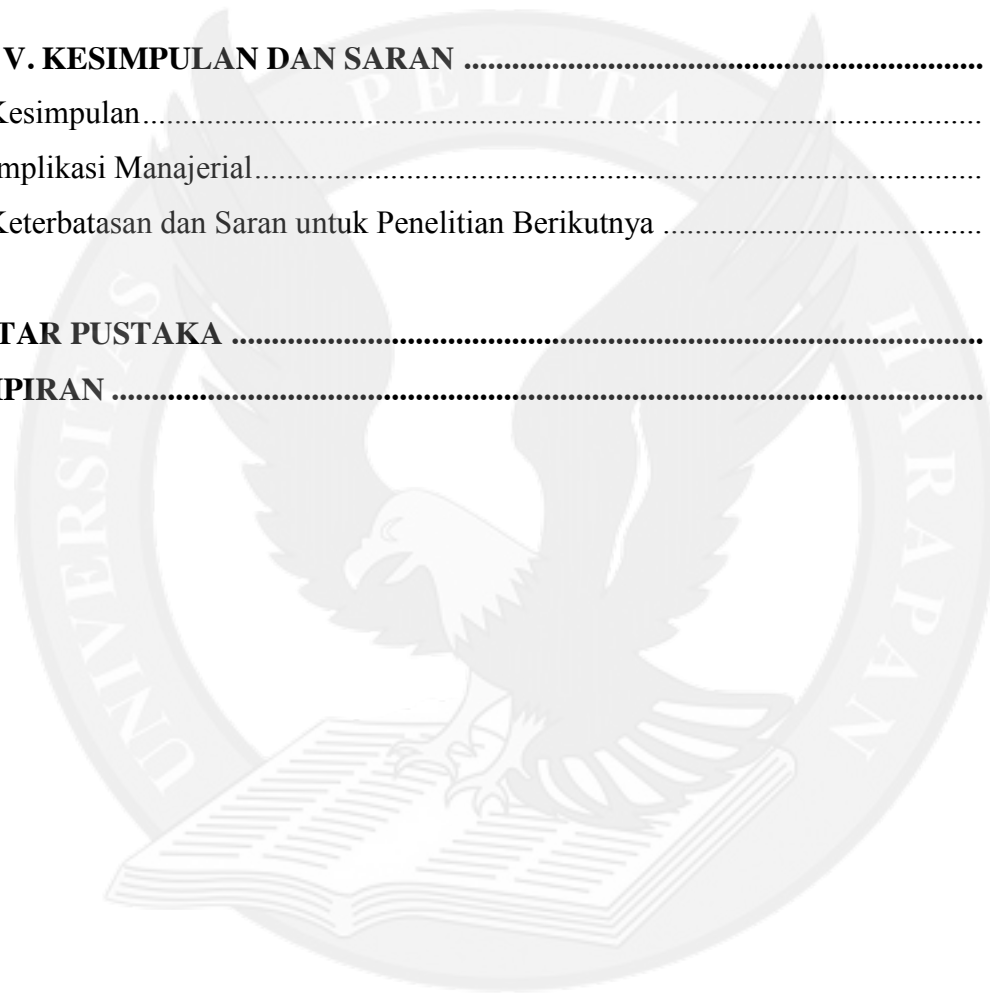


DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Kualitas Layanan	8
2.1.1 Dimensi Kualitas Layanan	9
2.2 Kualitas Produk	11
2.2.1 Jenis Produk	13
2.3 Harga	14
2.3.1 Indikator Penetapan Harga	15
2.3.1 Tujuan Penetapan Harga	16
2.4 Kepuasan Konsumen.....	16
2.5 Pengajuan Hipotesis	18
2.5.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen	18
2.5.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	19

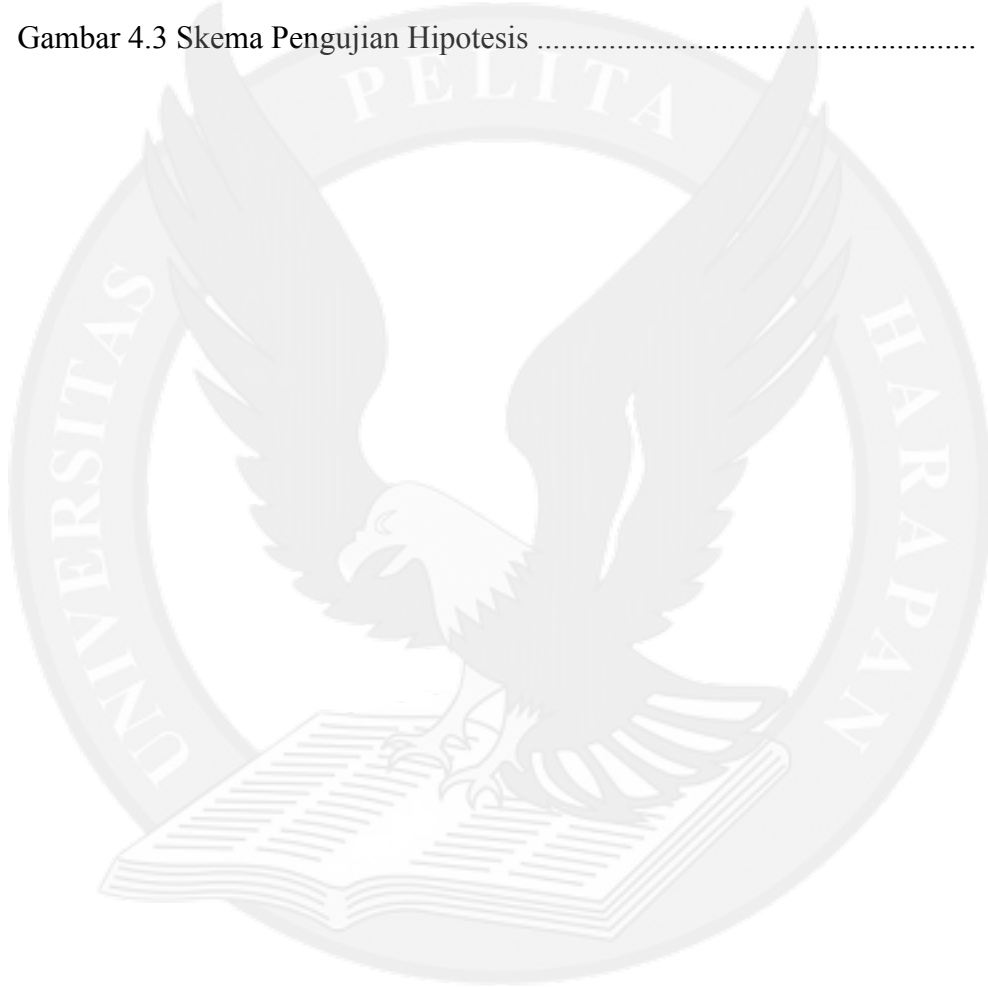
2.5.3 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	19
2.6 Model Penelitian.....	21
BAB III. METODE PENELITIAN.....	21
3.1 Objek Penelitian	21
3.2 Unit Analisis dan Subjek Penelitian	21
3.3 Tipe Penelitian.....	22
3.4 Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	23
3.5 Populasi dan Sampel.....	27
3.5.1 Penentuan Jumlah Sampel.....	27
3.5.2 Metode Penarikan Sampel.....	27
3.6 Teknik Pengumpulan Data	28
3.7 Pengujian Instrumen Penelitian.....	29
3.8 Metode Analisis Data	29
3.8.1 Statistik Deskriptif	29
3.8.2 Statistik Inferensial.....	30
3.8.2.1 Uji Validitas dan Realibilitas	30
3.8.2.2 <i>Discriminant Validity</i>	30
3.8.2.3 Uji Collinearity	31
3.8.2.4 Uji Coefficient Determination (R-Square).....	31
3.8.2.5 Uji Hipotesis	31
3.9 Hasil Uji Instrumen Penelitian	31
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Hasil Penelitian.....	37
4.1.1 Karakteristik Responden	37
4.1.2 Statistik Deskriptif	39
4.1.2.1 Kualitas Layanan	39
4.1.2.2 Kualitas Produk.....	44
4.1.2.3 Harga.....	45
4.1.2.4 Kepuasan Konsumen	46
4.2 Hasil Analisis Data	47

4.2.1 Evaluasi Model Pengukuran	48
4.2.1.1 Validitas dan Reliabilitas	48
4.2.2 Evaluasi Model Struktural.....	53
4.2.2.1 Collinearity	53
4.2.2.2 Coefficient Determination (R-Square)	54
4.2.3 Pengujian Hipotesis.....	55
4.3 Pembahasan	57
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	60
5.1 Kesimpulan.....	60
5.2 Implikasi Manajerial.....	60
5.3 Keterbatasan dan Saran untuk Penelitian Berikutnya	62
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	68



DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 1.1 Penikmat coffee shop di Indonesia	21
Gambar 2.1 Model Penelitian	20
Gambar 4.1 Skema <i>Model Partial Least Square</i> (PLS)	48
Gambar 4.2 <i>Measurement Model</i>	49
Gambar 4.3 Skema Pengujian Hipotesis	55



DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 1.1 <i>Top Brand Index Coffee shop</i> di Indonesia.....	4
Tabel 3.1 Definisi Konseptual dan Operasional	24
Tabel 3.2 Klasifikasi Rerata Skor Sikap Responden	30
Tabel 3.3 <i>Validity and Reliability HOC (Higher Order Construct)</i> Kualitas Layanan.....	32
Tabel 3.4 <i>Validity and Reliability LOC (Lower Order Construct)</i> Kualitas Layanan.....	33
Tabel 3.5 <i>Validity and Reliability Construct</i> Kualitas Produk.....	33
Tabel 3.6 <i>Validity and Reliability Construct</i> Harga.....	33
Tabel 3.7 <i>Validity and Reliability Construct</i> Kepuasan Konsumen	35
Tabel 3.8 <i>Discriminant Validity Assesment Using the HTMT Criteria</i>	35
Tabel 4.1 Profil Responden.....	35
Tabel 4.2 Klasifikasi Rerata Skor Sikap Responden	39
Tabel 4.3 Deskriptif Variabel Kualitas Layanan Dimensi <i>Tangibles</i>	40
Tabel 4.4 Deskriptif Variabel Kualitas Layanan Dimensi <i>Reliability</i>	40
Tabel 4.5 Deskriptif Variabel Kualitas Layanan Dimensi <i>Responsiveness</i>	41
Tabel 4.6 Deskriptif Variabel Kualitas Layanan Dimensi <i>Assurance</i>	42
Tabel 4.7 Deskriptif Variabel Kualitas Layanan Dimensi <i>Empathy</i>	43
Tabel 4.8 Deskriptif Variabel Kualitas Produk.....	44
Tabel 4.9 Deskriptif Variabel Harga	45
Tabel 4.10 Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen.....	46
Tabel 4.11 <i>Validity and Reliability HOC (Higher Order Construct)</i> Variabel Kualitas Layanan.....	50
Tabel 4.12 <i>Validity and Reliability LOC (Lower Order Construct)</i> Variabel Kualitas Layanan	50
Tabel 4.13 <i>Validity and Reliability Construct</i> Kualitas Produk.....	51
Tabel 4.14 <i>Validity and Reliability Construct</i> Harga.....	52
Tabel 4.15 <i>Validity and Reliability Construct</i> Kepuasan Konsumen	52
Tabel 4.16 Pengukuran Validitas Diskriminan Metode HTMT.....	53

Tabel 4.17 <i>Collinearity</i> menggunakan VIF	54
Tabel 4.18 <i>Coefficient Determination</i>	54
Tabel 4.19 <i>Path Coefficient</i> dan ρ -value	56

