

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa dipanjatkan penulis atas keberhasilan menyelesaikan tugas akhir (skripsi) **“Kajian Kepuasan Pelanggan Pada Gerai Kopi Liberica, Studi Empiris *Brand Liberica Coffee*”**, yang merupakan syarat dalam menyelesaikan perkuliahan dan mendapatkan gelar pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan.

Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang selama ini telah membantu dan mendukung penulis sebagai berikut:

1. Ibu Dra. Gracia Shinta S. Ugut, MBA, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
2. Ibu Dr. Margaretha Pink Berlianto, S.E., M.M., Ak., CA. selaku pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu serta memberikan bimbingan
3. Ibu Isana S.C. Meranga, S.P., M.Sc. selaku Ketua Program Studi Manajemen serta dosen penguji
4. Bapak Dr. Innocentius Bernarto, S.T., M.M., M.Si. selaku Ketua Sidang penguji
5. Seluruh dosen yang telah mengajar serta membimbing selama masa perkuliahan di Universitas Pelita Harapan
6. Seluruh staf karyawan Universitas Pelita Harapan yang telah banyak membantu secara administratif, terutama Mbak Ernala

7. Orang tua, suami, anak, serta keluarga yang selalu memberikan dukungan selama masa kuliah serta penulisan tugas akhir ini
8. Sahabat-sahabat tercinta yang selalu memberikan dukungan, doa, dan semangat
9. Teman-teman baik dari grup WhatsApp ‘Mie Ayam’: Eko Saputra, Jane, Shinta, Kezia, Alifia, Kania, Natalia, Oscar, dan Randy
10. Teman-teman seangkatan 2019–2021 di Universitas Pelita Harapan
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan semangat serta dukungan bagi penulis

Penulis berharap tugas akhir ini dapat memberikan manfaat dengan segala keterbatasannya untuk berbagai pihak, khususnya penulis sendiri.

Jakarta, 27 Juli 2021

Rara Wilis Setiawati

DAFTAR ISI

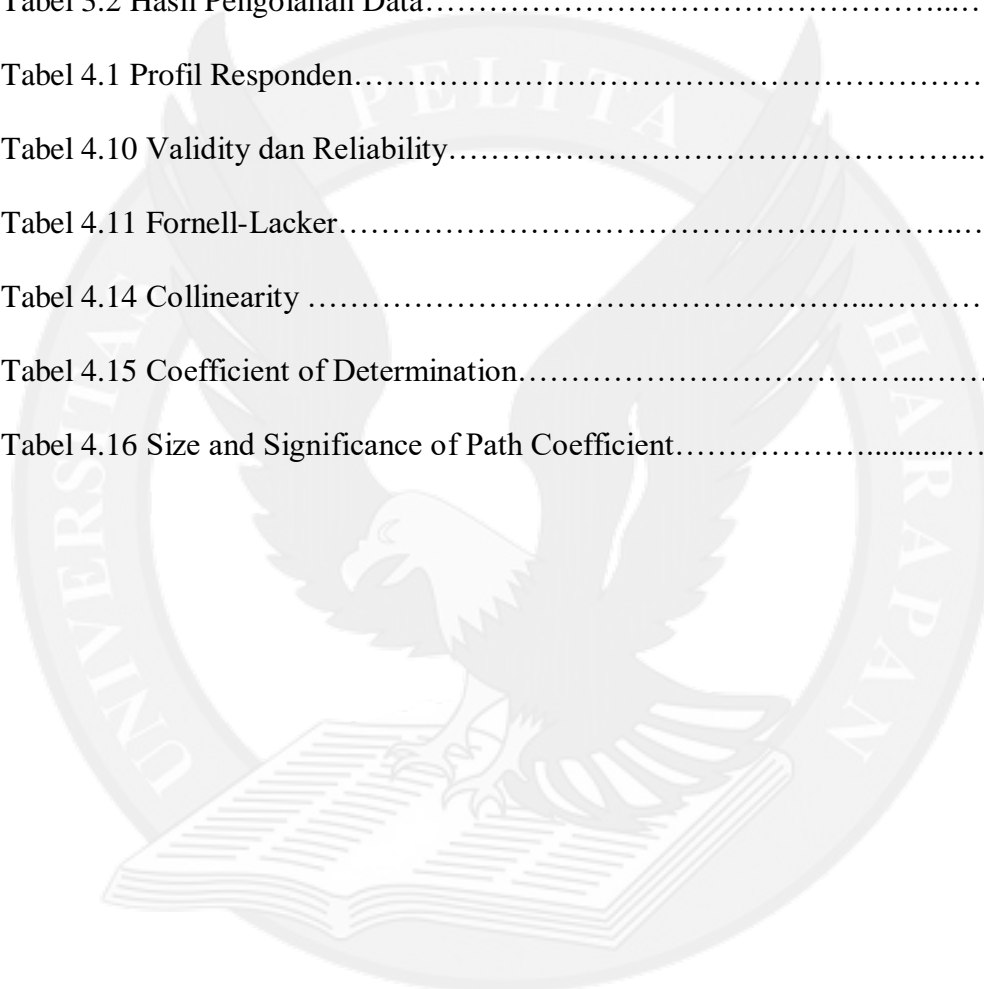
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	
ABSTRAK	I
KATA PENGANTAR.....	III
DAFTAR TABEL.....	VII
DAFTAR GAMBAR	VIII
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN LITERATUR.....	
2.1 <i>Service Quality</i>	10
2.1.1 Suasana atau Atmosfer.....	11
2.1.2 Perilaku Karyawan.....	13
2.1.3 Layanan TI.....	15
2.1.4 Kualitas Produk.....	16
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	18
2.3 Loyalitas Pelanggan.....	21
2.4 Hubungan Antar Variabel.....	23
2.5 Model Penelitian.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian.....	28
3.2 Unit Analisis.....	28
3.3 Operasional Variabel Penelitian.....	28
3.4 Populasi dan Sampel.....	32
3.5 Pengumpulan Data.....	33
1.Data primer.....	33
2.Data sekunder	35
3.5.2Metode Pengumpulan Data.....	36
3.6 Pre-tes kuesioner.....	36
3.7 Metode Analisis Data.....	37
BAB IV	

4.1	Karakteristik Responden.....	42
4.2	Analisis Data.....	43
4.2.1.1.	Validitas & Reliabilitas.....	44
4.2.2.1	<i>Collinearity</i>	47
4.2.2.2	<i>Coefficient Determination (R-Square)</i>	47
4.2.2.3	Pengujian Hipotesis.....	48
4.3	Pembahasan.....	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan.....	55
5.2	Implikasi Manajerial.....	56
5.3	Keterbatasan.....	58
5.4	Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA		60
LAMPIRAN		62



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Temuan Kesenjangan Penelitian.....	4
Table 3.1 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional Variabel.....	30
Tabel 3.2 Hasil Pengolahan Data.....	36
Tabel 4.1 Profil Responden.....	42
Tabel 4.10 Validity dan Reliability.....	45
Tabel 4.11 Fornell-Lacker.....	46
Tabel 4.14 Collinearity	47
Tabel 4.15 Coefficient of Determination.....	48
Tabel 4.16 Size and Significance of Path Coefficient.....	49



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Store Atmosphere.....	12
Gambar 2.5 Model Penelitian.....	27
Gambar 3.1 Perancangan Model Penelitian.....	39
Gambar 3.2 Pengolahan Data.....	41
Gambar 4.1 Skema Model Partial Least Square.....	43
Gambar 4.2 Measurment Model.....	44
Gambar 4.3 Outer Model.....	49

