

## **KATA PENGANTAR**

Puji Syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala berkat yang telah diberikanNya, sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan tepat waktu.

Tugas Akhir dengan judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN, SUASANA TEMPAT, KEWAJARAN HARGA DAN KUALITAS MAKANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN RESTORAN WESTERN UNION JAKARTA”** ini ditujukan untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) di Universitas 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. Ibu Dra. Gracia Shinta S. Ugut, MBA, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
2. Ibu Vina Christina Nugroho, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen
3. Bapak Dr. Innocentius Bernarto, ST, MM, M.Si. selaku pembimbing penulisan makalah penelitian, yang telah berbaik hati dan sabar dalam memberikan ilmunya dan membimbing penulis selama pembuatan makalah ini. Tanpa kebaikan dan dukungan dari pembimbing, penulis tidak akan bisa menyelesaikan penelitian ini dengan tepat waktu

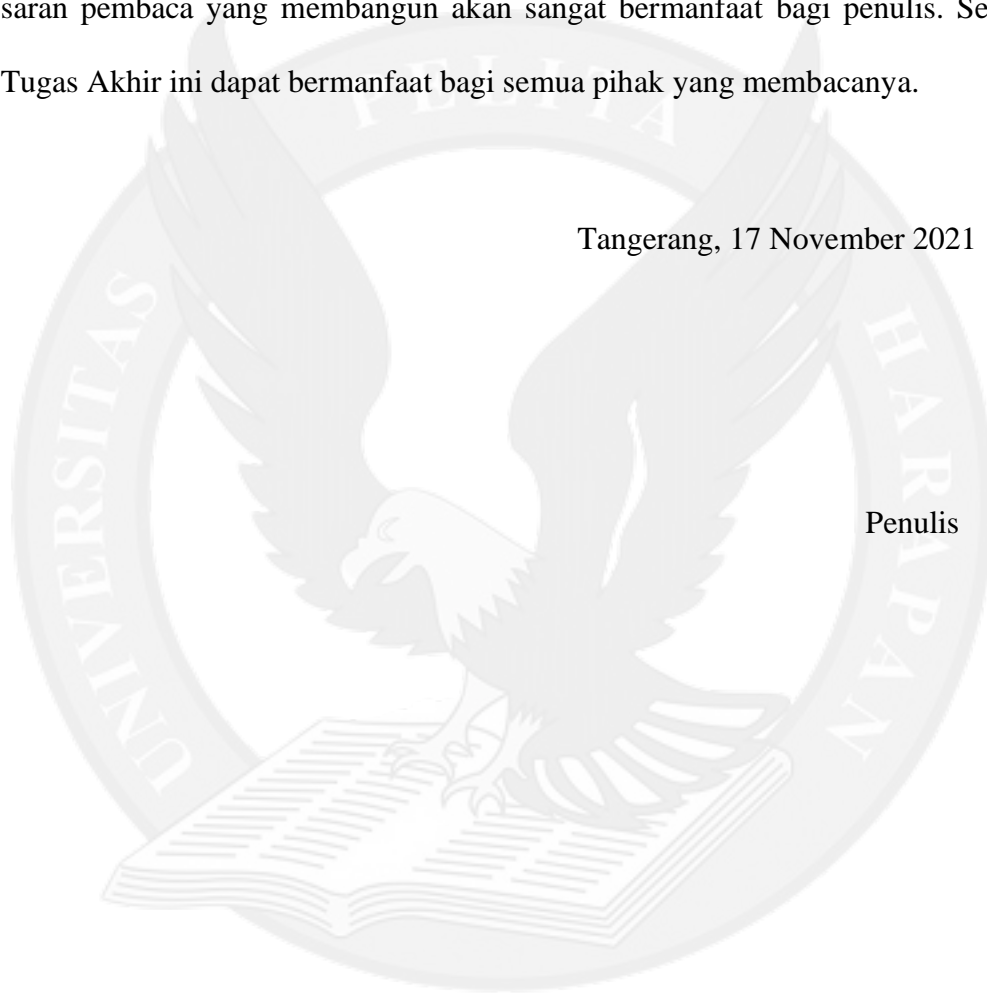
4. Ibu Dr. Margaretha Pink Berlianto, S.E., M.M., Ak., CA selaku pembimbing akademik
5. Dr. Ir. Evo Sampetua Hariandja, M.M. selaku Ketua Konsentrasi Marketing
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi, Universitas Pelita Harapan yang telah mengajar dan memberikan pengetahuan serta pengalamannya selama masa belajar penulis
7. Jemi Setiawan, Janet Christine Salim, Emily Noveline Setiawan, dan Kimberly Marcia Setiawan selaku Orang tua dan adik-adik yang telah memberikan dukungan, semangat, doa, motivasi, dan kasih sayang kepada penulis
8. Richardo Giovanni Haliem yang selalu mendukung, membantu, mendengarkan keluh kesah dan kesulitan selama penulisan, serta memberikan perhatian kepada penulis
9. Keluarga besar yang telah memberikan dukungan untuk menyelesaikan penelitian ini tepat waktu
10. Teman-teman seperjuangan Agriпти dan Christopher Owen yang telah membantu selama proses skripsi hingga selesai
11. Teman-teman penulis selama masa SMP dan SMA seperti Gabriela Juanita, Jessie Subrata, Myriam Amanda, dan lainnya yang menemani penulis selama proses perkuliahan hingga penyusunan tugas akhir
12. Semua teman-teman dan sahabat yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang telah memberikan dukungan dan membantu penulis

13. Semua responden dan pihak yang telah bersedia meluangkan waktunya dalam mengisi kuesioner yang dibagikan oleh penulis.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, untuk menyempurnakan penelitian ini, kritik dan saran pembaca yang membangun akan sangat bermanfaat bagi penulis. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Tangerang, 17 November 2021

Penulis



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR .....	i
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	i
ABSTRAK .....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Manfaat Penelitian .....	10
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	10
1.4.2 Manfaat Praktis .....	10
1.5. Kerangka Sistematis Penelitian.....	10
BAB II.....	13
TINJAUAN PUSTAKA .....	13
2.1. Kualitas Layanan.....	13
2.2. Suasana tempat.....	16
2.3. Kewajaran harga.....	17
2.4. Kualitas Makanan .....	19
2.5. Kepuasan Konsumen.....	22
2.6. Loyalitas Konsumen .....	24
2.7. Pengembangan hipotesis .....	25
2.7.1 Kaitan Antar Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	26
2.7.2 Kaitan Antar Suasana tempat Terhadap Kepuasan Konsumen.....	26
2.7.3 Kaitan Antar Kewajaran Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	27
2.7.4 Kaitan Antar Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	28

2.7.5 Kaitan Antar Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen....	29
2.8 Model Penelitian.....	30
BAB III .....	31
METODE PENELITIAN.....	31
3.1. Objek Penelitian .....	31
3.2. Unit Analisis .....	31
3.3. Tipe Penelitian .....	32
3.4. Operasional Variabel Penelitian.....	33
3.5. Populasi dan Sampel .....	37
3.5.1 Target Populasi .....	37
3.5.2 Penentuan Jumlah Sampel .....	38
3.5.3 Metode Penarikan Sampel .....	39
3.6. Metode Pengumpulan Data .....	40
3.6.1 Skala Pengukuran.....	41
3.7. Metode Analisis Data .....	45
3.7.1 Model Pengukuran .....	45
3.7.2 Model Struktural .....	46
3.7.3 <i>Second Order Construct</i> (SOC) .....	47
3.8. Pengujian Instrumen Penelitian.....	47
3.8.1 Pengujian Validitas .....	48
3.8.2 Pengujian Reabilitas.....	49
3.9. Hasil Uji Instrumen Pendahuluan.....	50
3.9.1 Hasil Uji Instrumen Validitas Konvergen & Reabilitas.....	51
3.9.2 Hasil Uji Instrumen Validitas Diskriminan .....	55
BAB IV .....	57
4.1 Profil Responden.....	57
4.1.1 Jenis Kelamin .....	57
4.1.2 Usia .....	57
4.1.3 Pengeluaran Bulanan untuk Makanan dan Minuman .....	58
4.1.4 Pekerjaan .....	59
4.1.5 Pendidikan.....	60
4.1.6 Frekuensi Berkunjung ke Restoran Western dalam Sebulan .....	61

4.2. Deskripsi Konstruk Penelitian .....	62
4.2.1. Konstruk Kualitas Layanan.....	62
4.2.2. Konstruk Suasana Tempat .....	66
4.2.3. Konstruk Kewajaran Harga.....	66
4.2.4. Konstruk Kualitas Makanan.....	67
4.2.5. Konstruk Kepuasan Konsumen.....	68
4.2.6. Konstruk Loyalitas Konsumen.....	68
4.3 Analisis Data Penelitian Aktual .....	69
4.3.1 Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	69
4.3.2 Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	76
4.4 Pembahasan.....	82
4.5 Perbandingan Hasil Penelitian Saat Ini dan Hasil Penelitian Terdahulu ....	85
BAB V.....	87
KESIMPULAN DAN SARAN.....	87
5.1 Kesimpulan.....	87
5.2 Implikasi Manjerial .....	87
5.3 Keterbatasan dan saran penelitian berikutnya .....	90
DAFTAR PUSTAKA .....	92
LAMPIRAN.....	98

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian .....	30
Gambar 3.1 Model Uji Instrumen Pendahuluan Awal.....	51
Gambar 4.1 Model Pengukuran ( <i>Outer modell</i> ) .....	70
Gambar 4.2 Model Struktural – PLS Algotithm .....	76



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Produk Domestik Regional Bruto dengan harga pasar saat ini pada industri makanan dan minuman (Miliar Rupiah) 2016-2020.....	1
Tabel 1.2 Presentase Perusahaan Restoran Skala Menengah dan Besar Berdasarkan Jenis Makanan Utama di DKI Jakarta Tahun 2015 .....	3
Tabel 1.3 Presentase banyak porsi dipesan pada usaha penyedia makan dan minum skala menengah besar di DKI Jakarta tahun 2018 .....	5
Tabel 1.4 Jumlah Restoran Western dan Seluruh Jumlah Restoran di DKI Jakarta Tahun 2014-2018 .....	5
Tabel 3.1 Definisi Konseptual dan Operasional .....	33
Tabel 3.2 Validity & Reliability HOC (higher order construct) .....	52
Tabel 3.3 Validity & Reliability LOC (lower order construct).....	53
Tabel 3.4 Validity & Reliability (Konstruk) .....	54
Tabel 3.5 Kriteria Fornell-Lacker .....	55
Tabel 3.6 Revisi Fornell-Larcker .....	56
Tabel 4.1. Persentase Jenis Kelamin .....	57
Tabel 4.2 Presentase Usia .....	58
Tabel 4.3 Pengeluaran Bulanan Makanan dan Minuman .....	59
Tabel 4.4 Presentase Pekerjaan .....	60
Tabel 4.5 Presentase Pendidikan.....	61
Tabel 4.6 Frekuensi Berkunjung ke Restoran Western dalam Sebulan .....	61
Tabel 4.7 Penentuan Kategori Jawaban Skala Likert.....	62
Tabel 4.8 Konstruk Dimensi <i>Tangible</i> .....	63
Tabel 4.9 Konstruk Dimensi <i>Reliable</i> .....	63
Tabel 4.10 Konstruk Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	64
Tabel 4.11 Konstruk Dimensi <i>Asurance</i> .....	65
Tabel 4.12 Konstruk Dimensi <i>Empathy</i> .....	65
Tabel 4.13 Konstruk Suasana Tempat. ....	66
Tabel 4.14 Konstruk Kewajaran Harga.....	66
Tabel 4.15 Konstruk Kualitas Makanan.....	67
Tabel 4.16 Konstruk Kepuasan Konsumen.....	68
Tabel 4.17 Konstruk Loyalitas Konsumen .....	69
Tabel 4.18 Validity & Reliability HOC (higher order construct) .....	71
Tabel 4.19 Validity & Reliability LOC (lower order construct) - Actual.....	72
Tabel 4.20 Validity & Reliability (Konstruk) .....	73
Tabel 4.21 Uji Fornell-Lacker Aktual.....	74
Tabel 4.22 Uji Fornell-Lacker Revisi – Aktual .....	75
Tabel 4.23 Hasil Variance Inflation Factor (VIF).....	77
Tabel 4.24 Pengujian Hipotesis - <i>Boostrapping</i> .....	78
Tabel 4.25 Hasil Uji Koefidien Determinasi.....	80
Tabel 4.26 Evaluasi $Q^2$ .....	82



Tabel 4.27 Perbandingan Hasil Penelitian Saat Ini dan Hasil Penelitian Terdahulu  
..... 85

