

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ingin mengucapkan kepada Tuhan Yang Mahaesa karena berkat rahmat-Nya yang selalu menyertai penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul **“FAKTOR RESTORAN CEPAT SAJI YANG MEMPENGARUHI KEPUASAAN, KEPERCAYAAN, DAN LOYALITAS PELANGGAN KFC”** dapat menyelesaikan tepat waktu untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu Universitas Pelita Harapan, Tangerang.

Pengerjaan tugas akhir ini melibatkan banyak kendala dan keterbatasan yang dihadapi oleh penulis, tetapi adanya banyak pihak yang membantu penulis menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu mulai dari hal persiapan hingga penyelesaian tugas akhir. Penulis ingin berterima kasih kepada:

1. Ibu Gracia Shinta S. Ugut, M.B.A., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
2. Ibu Vina Christina Nugroho, SE., MM. selaku Ketua Jurusan Manajemen.
3. Ibu Dr. Margaretha Pink Berlianto SE., M.M, Ak., CA, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan.
4. Bapak Bambang Supnang, M.Sc., FSAI selaku Pembimbing Akademik yang sudah membimbing dari awal hingga akhir perkuliahan di Universitas Pelita Harapan.

5. Semua dosen yang telah mengajar Penulis selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan dan Staf Karyawan Fakultas Ekonomi yang telah membantu penulis dalam kegiatan administratif.
6. Ayah, Ibu, Kakak, dan Adik yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis dari awal hingga akhir penulisan.
7. Sahabat penulis Natasya yang selalu memberikan semangat dan motivasi pada setiap proses perkuliahan di Universitas Pelita Harapan.
8. Untuk sahabat seperjuangan perkuliahan Ryan Herlim, Jony Hendri, Raden Ardi, Ferdian Dharmawan, Darvin Chai, Darwin Chai, Prayoga Havid, Steven Bun terima kasih telah memberi saya persahabatan sejati yang sudah membuat kehidupan kampus saya menyenangkan.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa penelitian ini memiliki keterbatasannya, oleh karena itu untuk meningkatkan kualitas penelitian ini, saran dan kritik sangat diapresiasi. Penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat untuk yang membaca.

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----|
| COVER | i |
| PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR | ii |
| PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR | iii |
| PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR | iv |
| ABSTRAK | v |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah | 8 |
| 1.3. Tujuan Penelitian..... | 8 |
| 1.4. Manfaat Penelitian | 9 |
| 1.5. Sistematika Penelitian | 10 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 13 |
| 2.1. Kualitas Pelayanan | 13 |
| 2.2. Kualitas Produk | 16 |
| 2.3. Lingkungan Toko | 19 |
| 2.4. Kepuasan Konsumen | 22 |
| 2.5. Loyalitas | 24 |
| 2.6. Kepercayaan | 26 |
| 2.7. Pengembangan Hipotesis..... | 28 |
| 2.7.1. Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen | 29 |
| 2.7.2. Hubungan antara Kualitas Produk dengan Kepuasan Konsumen..... | 31 |
| 2.7.3. Hubungan antara Lingkungan Restoran dengan Kepuasan Konsumen | 32 |
| 2.7.4. Hubungan antara Kepuasan Konsumen dengan Kepercayaan | 34 |

| | | |
|---|--|-----------|
| 2.7.5. | Hubungan antara Kepuasan Konsumen terhadap Kesetiaan Pelanggan | 35 |
| 2.7.6. | Hubungan antara Kepuasan Konsumen terhadap Kesetiaan melalui Kepercayaan Pelanggan | 37 |
| 2.8. | Metode Penelitian | 39 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | | 40 |
| 3.1. | Subjek dan Objek Penelitian | 40 |
| 3.2. | Unit Analisis | 41 |
| 3.3. | Jenis Penelitian | 42 |
| 3.4. | Desain Penelitian | 43 |
| 3.4.1. | Definisi Konseptual dan Definisi Operasional | 43 |
| 3.4.2. | Skala Pengukuran | 49 |
| 3.5. | Populasi dan Sampel Penelitian | 51 |
| 3.5.1. | Penentuan Jumlah Sampel | 52 |
| 3.5.2. | Teknik Pengambilan Sampel | 52 |
| 3.6. | Metode Pengumpulan Data | 53 |
| 3.7. | Metode Analisis Data | 53 |
| 3.7.1. | PLS-SEM | 53 |
| 3.7.2. | Pengujian Hipotesis | 54 |
| 3.8. | Pengujian Instrumen Penelitian | 54 |
| 3.8.1. | Uji Validitas | 54 |
| 3.8.2. | Uji Reliabilitas | 55 |
| 3.9. | Hasil Instrumen Pendahuluan | 55 |
| 3.9.1. | Pengukuran Model <i>Outer</i> | 56 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | | 63 |
| 4.1. | Profil Responden | 63 |
| 4.1.1. | Jenis Kelamin | 64 |
| 4.1.2. | Usia | 64 |
| 4.1.3. | Domisili | 65 |
| 4.1.4. | Pekerjaan | 66 |
| 4.2. | Hasil Studi Uji Pendahuluan | 67 |

| | | |
|--------------|---|------------|
| 4.2.1. | Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Studi Pendahuluan..... | 67 |
| 4.3. | Statistik Deskriptif..... | 71 |
| 4.4. | Statistik Inferensial..... | 80 |
| 4.4.1. | Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>) | 80 |
| 4.4.2. | Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)..... | 86 |
| 4.5. | Pembahasan | 94 |
| 4.5.1. | Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan | 94 |
| 4.5.2. | Kualitas Makanan terhadap Kepuasan | 96 |
| 4.5.3. | Lingkungan terhadap Kepuasan | 96 |
| 4.5.4. | Kepuasan terhadap Kepercayaan | 97 |
| 4.5.5. | Kepuasan terhadap Loyalitas | 98 |
| 4.5.6. | Kepuasan terhadap Loyalitas melalui Kepercayaan | 99 |
| BAB V | KESIMPULAN DAN SARAN | 101 |
| 5.1. | Kesimpulan..... | 101 |
| 5.2. | Implikasi Manajerial..... | 103 |
| 5.3. | Keterbatasan Penelitian dan Saran | 104 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 3. 1 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional..... | 43 |
| Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas Konvergen Pendahuluan- <i>Outer Loadings</i> | 58 |
| Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 64 |
| Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 65 |
| Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili | 65 |
| Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan | 66 |
| Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Studi Pendahuluan..... | 67 |
| Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Konvergen (AVE) | 69 |
| Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Diskriminan Pendahuluan | 69 |
| Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas | 71 |
| Tabel 4. 9 Uji Statistik Deskriptif <i>Service Quality</i> | 72 |
| Tabel 4. 10 Uji Statistik Deskriptif <i>Food Quality</i> | 73 |
| Tabel 4. 11 Uji Statistik Deskriptif <i>Atmosphere</i> | 74 |
| Tabel 4. 12 Uji Statistik Deskriptif <i>Satisfaction</i> | 76 |
| Tabel 4. 13 Uji Statistik Deskriptif <i>Satisfaction</i> | 77 |
| Tabel 4. 14 Uji Statistik Deskriptif <i>Loyalty</i> | 79 |
| Tabel 4. 15 Uji Validitas Konvergen Aktual Berdasarkan <i>Loading Factor</i> | 82 |
| Tabel 4. 16 Uji <i>Average Variance Extracted</i> (AVE) | 83 |
| Tabel 4. 17 Hasil Uji Validitas Diskriminan Aktual | 84 |
| Tabel 4. 18 Hasil Uji Reliabilitas: <i>Composite Reliability</i> Aktual | 86 |

Tabel 4. 19 Hasil Uji Multikolinearitas..... 88

Tabel 4. 20 *Path Coefficients Bootstrapping (Mean, STDEV, T-Values)*..... 89

Tabel 4. 21 *Total Indirect Effect* 93



DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1. 1 Hasil Survei Kuesioner..... | 6 |
| Gambar 1. 2 Skor Indeks Merek Makanan Cepat Saji Indonesia | 7 |
| Gambar 3. 1 Hasil Uji Validitas Konvergen Pendahuluan- <i>Outer Loadings</i> | 57 |
| Gambar 4. 1 Model Pengukuran <i>Outer Model</i> | 81 |
| Gambar 4. 2 Model Struktural..... | 87 |

