

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat-Nya, sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Tugas akhir dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga Produk, dan Atmosfer Restoran Terhadap Keputusan Pembelian dan Kepuasan Konsumen McDonalds Lippo Karawaci” ini ditunjukkan untuk memenuhi Sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu Universitas Pelita Harapan, Tangerang.

Penelitian ini tidak akan dapat terselesaikan, tanpa bimbingan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses pengerjaan Tugas Akhir ini, yaitu kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, tanpa bantuan-Nya peneliti tidak dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik dan tepat waktu.
2. Bapak Dr (Hon) Jonathan Parapak selaku Rektor Universitas Pelita Harapan.
3. Ibu Dra. Gracia Shinta S. Ugut, MBA., Ph. D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan
4. Ibu Vina Christina Nugroho, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen
5. Bapak Dr. Moses L. P. Hutabarat, S.Kom., S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing tugas akhir, yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan, dukungan, dan motivasi selama proses pembuatan tugas akhir.
6. Seluruh dosen pengajar selama masa perkuliahan yang telah memberikan ilmu serta pengalaman.
7. Staf Karyawan perpustakaan yang telah membantu peneliti hingga lulus kuliah.

8. Papa, mama, dan kakak peneliti yang selalu memberikan dukungan moril, doa, dan kasih sayang dalam proses pembuatan Tugas Akhir ini.
9. Sahabat peneliti Sherina, Caren, Defina, Visel, Janice, Gaby, Tania, Fabio, Michael, Martin, Bryan, dan Gilbi yang selalu ada dan saling memberi dukungan satu sama lain dari awal kuliah hingga akhir.
10. Sahabat peneliti Cyntia, Sydney, Evelyn, Vanny, Cardo, Joprang, Denish, Revel, Angga, Rio, dan Belmi yang telah membantu dan memberi semangat dalam setiap proses pembuatan Tugas Akhir ini.
11. Ci Tresia, Renaldy, Cegun, Hendry, dan Tamara yang telah membantu peneliti dalam mengerjakan Tugas Akhir ini.
12. Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu dalam memberikan pengalaman, nasihat, dan motivasi.

Demikian, peneliti menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penelitian ini. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca akan sangat bermanfaat bagi peneliti. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Tangerang,

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	
<i>ABSTRACT</i>	v
<i>KATA PENGANTAR</i>	vii
<i>BAB I</i>	1
<i>PENDAHULUAN</i>	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	15
1.3 Tujuan Penelitian	17
1.4 Manfaat Penelitian	17
1.4.1 Manfaat Teoritis	17
1.4.2 Manfaat Praktis	18
1.5 Sistematika Penulisan	18
<i>BAB II</i>	20
<i>TINJAUAN PUSTAKA</i>	20
2.1 Kualitas Produk	20
2.2 Kualitas Pelayanan	22
2.3 Harga Produk	25
2.4 Atmosfer Restoran	27
2.5 Keputusan Pembelian	30
2.6 Kepuasan Pelanggan	32
2.7 Pengajuan Hipotesis Penelitian	33
2.7.1 Hubungan antara Kualitas Produk dengan Keputusan Pembelian	33
2.7.2 Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Pembelian	35
2.7.3 Hubungan antara Harga Produk dengan Keputusan Pembelian	37
2.7.4 Hubungan antara Atmosfer Restoran dengan Keputusan Pembelian	38
2.7.5 Hubungan antara Keputusan Pembelian dengan Kepuasan Konsumen	40
2.8 Model Penelitian	41
<i>BAB III</i>	43
<i>METODE PENELITIAN</i>	43
3.1 Objek Penelitian	43

3.2 Unit Analisis.....	44
3.3 Tipe Penelitian	46
3.4 Operasionalisasi Variab Penelitian.....	48
3.5 Populasi dan Sample.....	55
3.5.1 Penentuan Jumlah Sampel.....	56
3.5.2 Metode Penarikan Sampel	56
3.6 Metode Pengumpulan Data	57
3.7 Metode Analisis Data	59
3.8 Pengujian Instrumen Penelitian	60
3.8.1 Uji Validitas	61
3.8.2 Uji Reliabilitas	61
3.9 Hasil Uji Instrumen Pendahuluan	62
BAB IV	68
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	68
4.1 Hasil Penelitian	68
4.1.1 Profil Responden.....	68
4.1.1.2 Jenis Kelamin.....	69
4.1.1.3 Usia Responden.....	70
4.1.2 Analisis Statistik Deskriptif	72
4.1.2.1 Analisis Deskriptif Kualitas Produk.....	72
4.1.2.2 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan	74
4.1.2.3 Analisis Deskriptif Harga Produk	75
4.1.2.4 Analisis Deskriptif Atmosfer Restoran	76
Tabel 4. 8 Konstrak Atmosfer Restoran	77
4.1.2.5 Analisis Deskriptif Keputusan Pembelian.....	78
4.1.2.2 Analisis Deskriptif Kepuasan Konsumen.....	79
4.1.3 Analisis Statistik Inferensial	81
4.1.3.1 Outer Model (Model Pengukuran)	82
4.1.3.2 Inner Model (Model Struktural).....	88
4.2 Pembahasan	93
4.3 Perbandingan Penelitian.....	97
BAB V.....	103
KESIMPULAN DAN SARAN	103
5.1 Kesimpulan	103
5.2 Implikasi Manajerial	104
5.3 Keterbatasan Penelitian dan Saran untuk Penelitian Mendatang.....	106
DAFTAR PUSTAKA	109
LAMPIRAN	1

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tingkat Brand Value dari Restoran Cepat Saji	4
Gambar 1. 2 Grafik Jumlah Gerai McDonalds.....	5
Gambar 1. 3 Grafik Tempat Makan Pilihan Masyarakat Indonesia.....	7
Gambar 2. 1 Model Penelitian	42
Gambar 4. 1 Diagram Jenis Kelamin Responden	69
Gambar 4. 2 Diagram Usia Responden.....	70
Gambar 4. 3 Diagram Pekerjaan Responden.....	71
Gambar 4. 4 Hasil Pengolahan Data SmartPLS 3.0	82



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Brand Restoran Makan Cepat Saji Terbaik di Indonesia 2021.....	9
Tabel 1. 2 Nama Perusahaan dan Jumlah Gerai Restoran Cepat Saji.....	10
Table 3. 1 Tabel Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	48
Table 3. 2 Tabel Pengukuran Skala Likert.....	58
Tabel 4. 1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	69
Tabel 4. 2 Jumlah Responden Berdasarkan.....	70
Tabel 4. 3 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	71
Tabel 4. 4 Batasan Mean.....	72
Tabel 4. 5 Konstrak Kualitas Produk.....	73
Tabel 4. 6 Konstrak Kualitas Pelayanan.....	74
Tabel 4. 7 Konstrak Harga Produk.....	75
Tabel 4. 8 Konstrak Atmosfer Restoran.....	77
Tabel 4. 9 Konstrak Keputusan Pembelian.....	78
Tabel 4. 10 Konstrak Kepuasan Konsumen.....	79
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Aktual (Outer Loading).....	82
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Konvergen.....	85
Tabel 4. 13 Hasil Uji Discriminant Validity.....	85
Tabel 4. 14 Hasil Uji Validitas (Composite Reliability) Penelitian Aktual....	87
Tabel 4. 15 Hasil Uji Validitas (Cronbach's Alpha) Penelitian Aktual.....	87
Tabel 4. 16 Hasil Variance Inflation Factor (VIF).....	88
Tabel 4. 17 Coefficient of Determination (Nilai R-Square).....	89
Tabel 4. 18 Size and Significance of Path Coefficient (Uji Hipotesis).....	91

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 1 KUESIONER	1
Lampiran 1 2 MODEL PENGUKURAN SEBELUM PRETEST	1
Lampiran 1 3 DATA PENYEBARAN KUESIONER AKTUAL	1

