

KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis ingin mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan hikmat, rahmat, kebijaksanaan dan kesehatan dalam menyelesaikan tugas akhir sebagai persyaratan akademik untuk memperoleh gelar studi Strata Satu Sarjana Manajemen di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya. Pada penelitian ini, penulis meyakini bahwa seluruh pengungkapan, penyajian dan penggunaan kata-kata dan bahasa masih sangat jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik dan segala bentuk pengarahannya dari seluruh pihak untuk perbaikan pada tugas akhir ini.

Pada kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang begitu besar kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung atas terselesaikannya penelitian ini hingga akhir. Ucapan terima kasih ini khususnya ditujukan kepada :

- 1) Bapak Dr. Ronald, S.T., M.M., CSMA, CDM, PMA, selaku *Executive Director* dan *Associate Dean* yang membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan saya selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.
- 2) Ibu Dr. Amelia, S.E., RFP-I, M.M., CSMA, CDM, selaku kepala program studi manajemen yang membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan saya selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.
- 3) Ibu Dr. Amelia, S.E., RFP-I, M.M., CSMA, CDM, selaku dosen pembimbing pertama yang telah memberikan seluruh perhatian, waktu, dan tenaga serta kesabaran yang tidak ternilai, serta memberikan dorongan semangat yang mendukung dan memberikan kritik saran yang membangun kepada saya sedari awal hingga penelitian ini dapat terselesaikan.
- 4) Bapak Dr. Ronald, S.T., M.M., CSMA, CDM, PMA, selaku dosen

pembimbing kedua yang telah membantu, membimbing, memberikan saran dan pengertian, tenaga serta semangat yang tidak pernah berhenti sedari awal hingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.

- 5) Ibu Dr. Amelia, S.E., RFP-I, M.M., CSMA, CDM, selaku dosen pembimbing akademik sedari awal masuk kuliah di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya, yang sangat supportif membantu dan meningkatkan serta mengajarkan berbagai hal dari awal hingga saya bias menyelesaikan tugas akhir ini.
- 6) Bapak Dr. Yanuar Dananjaya, B.Sc., M.M., selaku dosen penguji pertama yang turut memberikan berbagai masukan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
- 7) Ibu Priscilla E.E. Napitupulu, S.Sos, M.M., selaku dosen penguji kedua yang turut memberikan berbagai masukan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
- 8) Keluarga saya. Judy Tielung selaku papa, Ani Matindas selaku mama, Rian Tielung selaku kakak yang senantiasa mendoakan, memberikan dukungan baik secara tenaga dan waktu serta memberikan semangat yang luar biasa dalam menyelesaikan penelitian ini.
- 9) Pitats, Ngeks J, Tato, Ngoksky, Mike, Owet dan rumpun keluarga E11 yang juga turut menjadi salah satu *support system* yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam penelitian ini.
- 10) Kiley dan Wags yang juga turut menjadi salah satu *support system* yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam penelitian ini.
- 11) Teman-teman 20Mey. Majax, Wis, Kiks, Tatox, Sebe, Tole dan Lalong yang telah mendukung dan menyemangati penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

12) Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini. Hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas semua kebaikan dan dukungan dari Bapak, Ibu, Saudara/I, dan teman-teman sekalian. Semoga penelitian ini bias bermanfaat bagi diri pribadi penulis serta pihak-pihak yang berkepentingan dengan topik yang sama. Segala kritik dan saran atas penelitian ini tentunya akan sangat bermanfaat untuk penyempurnaan selanjutnya.

Surabaya, 15 Agustus 2022



(Delvian Arnold Tielung)

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| TUGAS AKHIR | i |
| PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR | iv |
| LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR | v |
| ABSTRAK | vi |
| ABSTRACT | vii |
| KATA PENGANTAR | viii |
| BAB I | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2. Batasan Masalah..... | 17 |
| 1.3. Rumusan Masalah | 18 |
| 1.4. Tujuan Penelitian..... | 18 |
| 1.5. Manfaat Penelitian | 19 |
| 1.5.1. Manfaat Teoritis | 19 |
| 1.5.2. Manfaat Praktis | 19 |
| 1.6. Sistematika Penulisan..... | 20 |
| BAB II | 22 |
| TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS | 22 |
| 2.1. Landasan Teori | 22 |
| 2.1.1. Loyalty..... | 22 |
| 2.1.2. Satisfaction | 23 |
| 2.1.3. Service Quality | 24 |
| 2.1.4. Store Atmosphere | 25 |
| 2.1.5. Price Fairness..... | 26 |
| 2.2. Penelitian Terdahulu | 27 |

| | | |
|---|--|-----------|
| 2.3 | Pengembangan Hipotesis | 28 |
| 2.3.1. | Pengaruh Satisfaction terhadap Loyalty | 28 |
| 2.3.2. | Pengaruh Service Quality terhadap Satisfaction..... | 29 |
| | Satisfaction..... | 29 |
| 2.3.3. | Pengaruh Store Atmosphere terhadap Satisfaction..... | 29 |
| | Satisfaction..... | 30 |
| 2.3.4. | Pengaruh Price Fairness terhadap Satisfaction..... | 30 |
| 2.4 | Model Penelitian | 31 |
| BAB III..... | | 33 |
| METODOLOGI PENELITIAN | | 33 |
| 3.1. | Jenis Penelitian..... | 33 |
| 3.2 | Poupulasi dan Sampel | 34 |
| 3.2.1. | Populasi | 34 |
| 3.2.2. | Sampel..... | 34 |
| 3.3 | Metode Pengumpulan Data | 35 |
| 3.3.1 | Jenis dan Sumber Data..... | 35 |
| 3.3.2 | Teknik Pengambilan Data..... | 36 |
| 3.4 | Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel..... | 37 |
| 3.4.1 | Definisi Operasional..... | 37 |
| 3.4.2 | Pengukuran Variabel | 40 |
| 3.5 | Metode Analisis data..... | 40 |
| BAB IV..... | | 52 |
| ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN | | 52 |
| 4.1. | Gambaran Umum Janji Jiwa | 52 |
| 4.2. | Analisis Data | 53 |
| 4.2.1 | Statistik Deskriptif..... | 53 |
| 4.2.2 | Analisis Deskriptif Variabel..... | 62 |
| 4.2.3 | Uji Validitas..... | 71 |

| | | |
|---|---|------------|
| 4.2.4 | Uji Realibilitas..... | 72 |
| 4.2.5 | Pengujian Asumsi Klasik Regresi | 73 |
| 4.3 | Metode Analisis Statistika..... | 78 |
| 4.3.1 | Analisis Regresi..... | 78 |
| 4.3.2 | Analisis Koefisien Regresi Sederhana..... | 81 |
| 4.3.3 | Analisis Koefisien Regresi Berganda..... | 81 |
| 4.3.4 | Analisis Koefisien Determinasi (R ²)..... | 81 |
| 4.4 | Metode Pengujian Hipotesis..... | 82 |
| 4.4.1 | Uji Signifikansi Simultan (Uji F)..... | 82 |
| 4.4.2 | Uji Signifikansi Persial (Uji T)..... | 83 |
| 4.5 | Pembahasan..... | 85 |
| BAB V | | 98 |
| KONKLUSI, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI..... | | 98 |
| 5.1. | Simpulan | 98 |
| 5.1.1. | Simpulan Atas Hipotesis | 98 |
| 5.1.1.1 | Pengaruh Service Quality Terhadap Satisfaction | 98 |
| 5.1.1.2 | Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Satisfaction | 99 |
| 5.1.1.3 | Pengaruh Price Fairness Terhadap Satisfaction | 99 |
| 5.1.1.4 | Pengaruh Satisfaction Terhadap Loyalty | 100 |
| 5.1.2. | Simpulan Atas Masalah Penelitian..... | 100 |
| 5.2. | Implikasi..... | 101 |
| 5.2.1. | Implikasi Teoritis..... | 101 |
| 5.2.2. | Implikasi Manajerial..... | 101 |
| 5.3. | Rekomendasi | 103 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | | 104 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|-----|
| Tabel 1. 1 Daftar Kompetitor Kedai Kopi di Indonesia..... | 11 |
| Tabel 3. 1 Likert Scale Point..... | 37 |
| Tabel 3. 2 Operasional Variabel | 38 |
| Tabel 3. 3 Operasional Variabel | 39 |
| Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 53 |
| Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia | 55 |
| Tabel 4. 3 Derajat Penilaian Setiap Variabel..... | 56 |
| Tabel 4. 4 Tanggapan Responden terhadap Service Quality | 56 |
| Tabel 4. 5 Tanggapan Responden terhadap Store Atmosphere | 57 |
| Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Price Fairness | 59 |
| Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Satisfaction | 60 |
| Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalty | 61 |
| Tabel 4. 9 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Service Quality | 62 |
| Tabel 4. 10 Distibusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Store Atmosphere | 63 |
| Tabel 4. 11 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Price Fairness | 65 |
| Tabel 4. 12 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Satisfaction..... | 67 |
| Tabel 4. 13 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Loyalty..... | 69 |
| Tabel 4. 14 Hasil Uji Validitas Variabel Service Quality | 71 |
| Tabel 4. 15 Hasil Uji Validitas Variabel Store Atmosphere..... | 71 |
| Tabel 4. 16 Hasil Uji Validitas Variabel Price Fairness | 72 |
| Tabel 4. 17 Hasil Uji Validitas Variabel Satisfaction..... | 72 |
| Tabel 4. 18 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalty | 72 |
| Tabel 4. 19 Hasil Uji Reliabilitas Service Quality..... | 72 |
| Tabel 4. 20 Hasil Uji Reliabilitas Store Atmosphere..... | 72 |
| Tabel 4. 21 Hasil Uji Reliabilitas Price Fairness | 73 |
| Tabel 4. 22 Hasil Uji Reliabilitas Satisfaction..... | 73 |
| Tabel 4. 23 Hasil Uji Reliabilitas Loyalty | 73 |
| Tabel 4. 24 Uji Kolmogorov Smirnov (K-S)..... | 73 |
| Tabel 4. 25 Uji Spearman's SQ, SA, PF*S..... | 77 |
| Tabel 4. 26 Uji Spearman's S*L | 77 |
| Tabel 4. 27 Nilai Tolerance dan VIF..... | 77 |
| Tabel 4. 28 Hasil Uji Linieritas | 78 |
| Tabel 4. 29 Hasil Uji Regresi Sederhana (S*L) | 79 |
| Tabel 4. 30 Hasil Uji Regresi Berganda (SQ, SA, PF*S)..... | 79 |
| Tabel 4. 31 Hasil Analisis Koefisien Determinasi 1 (R ²)..... | 81 |
| Tabel 4. 32 Hasil Uji Analisis Koefisien Deteminasi 2 (R ²)..... | 82 |
| Tabel 4. 33 Hasil Uji F..... | 82 |
| Tabel 4. 34 Hasil Uji T | 83 |
| Tabel 4. 35 Indikator Variabel Service Quality..... | 89 |
| Tabel 4. 36 Indikator Variabel Store Atmosphere..... | 90 |
| Tabel 4. 37 Indikator Variabel Price Fairness | 92 |
| Tabel 4. 38 Indikator Variabel Satisfaction..... | 93 |
| Tabel 4. 39 Indikator Variabel Loyalty | 95 |
| Tabel 5. 1 Implikasi Teoritis | 101 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1. 1 Tren Data Pertumbuhan Industri Food & Beverages 2010-2021 | 3 |
| Gambar 1. 2 Jumlah Penghasil Kopi Terbesar di Indonesia Tahun 2018..... | 4 |
| Gambar 1. 3 Data Konsumsi Kopi Di Indonesia..... | 5 |
| Gambar 1. 4 Logo Kopi Janji Jiwa | 6 |
| Gambar 1. 5 Data 7 Kedai Kopi Lokal Favorit Masyarakat Indonesia Tahun 2022..... | 10 |
| Gambar 1. 6 Bukti Loyalty Card dari Kopi Janji Jiwa | 12 |
| Gambar 1. 7 Bukti Janji Jiwa Tomohon Memiliki Satisfaction..... | 13 |
| Gambar 1. 8 Salah Satu Outlet Kopi Janji Jiwa | 14 |
| Gambar 1. 9 Suasana Kopi Janji Jiwa di Tomohon | 15 |
| Gambar 1. 10 Daftar Menu di Kedai Kopi Janji Jiwa..... | 16 |
| | |
| Gambar 2. 1 Hasil Penelitian Jurnal Utama..... | 27 |
| Gambar 2. 1 Hasil Penelitian Jurnal Utama..... | 27 |
| Gambar 2. 2 Model Penelitian | 31 |
| | |
| Gambar 4. 1 Logo Kopi Janji Jiwa | 52 |
| Gambar 4. 2 Diagram Pie Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 54 |
| Gambar 4. 3 Diagram Pie Responden Berdasarkan Usia..... | 55 |
| Gambar 4. 4 P-Plot Uji Normalitas Satisfaction..... | 74 |
| Gambar 4. 5 P-Plot Uji Normalitas Loyalty | 75 |
| Gambar 4. 6 Scatterplot Uji Heterokedastisitas Satisfaction..... | 76 |
| Gambar 4. 7 Scatterplot Uji Heterokedastisitas Loyalty | 76 |
| Gambar 4. 8 Hasil Penelitian | 84 |

