

KATA PENGANTAR

Pertama-tama saya selaku penulis hendak mengucapkan puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa yang senantiasa memberikan hikmat, kebijaksanaan, dan kesehatan dalam proses menyelesaikan tugas akhir sebagai persyaratan akademik untuk memperoleh gelar studi yaitu Sastra Satu Sarjana Manajemen di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya ini. Penulis meyakini bahwa berbagai hal yang ada dalam penelitian ini, baik itu dalam hal pengungkapan, penyajian, maupun kata-kata masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik, saran, dan pengarahan dari semua pihak untuk perbaikan penelitian tugas akhir ini.

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

1. Bapak Dr. Ronald S.T., M.M., CSMA., CDM., PMA selaku *executive director* yang membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.
2. Ibu Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M., CSMA., CDM selaku Ketua Program Studi Manajemen serta pembimbing akademik yang sudah membantu dan membimbing saya selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.

3. Ibu Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M., CSMA., CDM selaku dosen pembimbing yang telah membantu, membimbing, memberi waktu, tenaga, serta perhatiannya kepada saya dari awal perkuliahan dan selama proses pengerjaan penelitian ini dari awal sampai selesai.
4. Bapak Ronald S.T., M.M., CSMA., CDM., PMA selaku dosen pembimbing kedua yang telah membantu, membimbing, dan memberikan masukan-masukan serta perhatian sehingga saya dapat menyelesaikan perkuliahan dan penelitian ini dari awal hingga selesai.
5. Bapak Dr. Yanuar Dananjaya B.Sc., M.M. selaku dosen penguji pertama yang turut memberi masukan serta arahan kepada saya dalam menyelesaikan penelitian ini
6. Ibu Janice C. Siahaya, S.M., M.M. selaku dosen penguji kedua yang memberikan bantuan kepada saya berupa masukan-masukan.
7. Franklin Dumais selaku papa saya dan Shinta Sompie selaku mama saya yang senantiasa mendukung, mendoakan, memberikan semangat, dukungan, memberi bantuan finansial, dan yang menjadi alasan saya untuk terus berjuang, hingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini.
8. Blair Dumais selaku adik saya, Opa Yus, mami Fitha, pa Ando, Angga, Angel, ma ade, pa ade, Tessa, Danil, Stive, Fianka, Deven, dan seluruh keluarga besar saya yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang terus mendukung dan menyemangati saya dari awal perkuliahan sampai bisa selesai.

9. Kenneth Sualang dan Andrew Rembet selaku *member of DT's* yang terus mendukung saya dalam menyelesaikan studi saya di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.
10. Teman-teman seperjuangan saya di “E11” dan sekitarnya, Koko Ngeks, Delvian Met, bos Santus, Owen Awet, Albert Ngok, Ceha, Kireina, Veren, dan teman-teman lainnya yang sudah saling menopang dan menolong satu dengan yang lain selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya
11. Teman-teman saya di “Mo Party”, Alldo, Yere, K Aim, Vivi, Bela, Eyen, Geo, Ichi, Kelvin, Olan, Dhika, Eca, Mike, Nadine, Ekel, Jo, Verrell, Regen, Sindy, Tessa, Timmy, Erika, dan teman-teman anggota PELPRAP lainnya yang mendukung saya dalam kehidupan perkuliahan hingga dapat menyelesaikan penelitian ini.
12. Teman-teman “Kodobangkok” yang terus memberi dukungan dan semangat kepada saya untuk dapat menyelesaikan perkuliahan.
13. Oma dan Opa gembala, serta seluruh jemaat GPdI Eben Haezer Sukur yang senantiasa menopang saya di dalam doa.
14. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebut satu per satu yang telah membantu saya menyelesaikan penelitian ini.

Hanya Doa yang dapat penulis penatkan, semoga Tuhan yang Maha Esa berkenan membalas semua dukungan bantuan, kebaikan, doa, yang diberikan Bapak, Ibu, Saudara, Saudari, dan teman-teman sekalian. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat terutama untuk diri pribadi serta pihak-pihak yang

berkepentingan dengan topik yang sama dengan penelitian ini. Kritik, masukan, dan saran untuk penelitian ini tentu saja akan sangat bermanfaat bagi penyempurnaan yang selanjutnya.

Surabaya, 14 Agustus 2022



(Delano Dumais)



DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR	i
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iv
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Batasan Masalah.....	16
1.3 Rumusan Masalah	16
1.4 Tujuan Penelitian.....	17
1.5 Manfaat Penelitian.....	18
1.6 Sistematika Penulisan.....	19
BAB II	21
2.1 Landasan Teori	21
2.1.1 <i>Customer Loyalty</i>	21
2.1.2 <i>Customer Satisfaction</i>	22
2.1.3 <i>Food Quality</i>	23
2.1.4 <i>Price</i>	24
2.1.5 <i>Location and Environment</i>	25
2.1.6 <i>Service Quality</i>	26
2.2 Penelitian Terdahulu.....	27
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	29
2.3.1 Pengaruh <i>Food Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	29
2.3.2 Pengaruh <i>Price</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	30

2.3.3	Pengaruh <i>Location and Environment</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> 30	
2.3.4	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	31
2.3.5	Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	31
2.4	Model Penelitian.....	32
2.5	Bagan Alur berpikir.....	33
BAB III	35
3.1	Jenis Penelitian.....	35
3.2	Populasi dan Sampel.....	36
3.2.1	Populasi.....	36
3.2.2	Sampel.....	36
3.3	Metode Pengumpulan Data.....	38
3.3.1	Jenis dan Sumber Data.....	38
3.3.2	Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	40
3.4.1	Definisi Operasional.....	40
3.4.2	Pengukuran Variabel.....	42
3.5	Metode Analisis Data.....	43
BAB IV	54
4.1	Gambaran Umum Pizza Hut.....	54
4.2	Analisis Data.....	55
4.2.1	Statistik Deskriptif.....	55
4.2.1.1	Karakteristik Responden.....	55
4.2.1.2	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
4.2.1.3	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia.....	57
4.2.1.4	Tanggapan Responden.....	58
4.2.2	Analisis Deskriptif Variabel.....	65
4.2.2.1	Penjelasan Responden Terhadap <i>Food Quality</i>	65
4.2.2.2	Penjelasan Responden Terhadap <i>Price</i>	68
4.2.2.3	Penjelasan Responden Terhadap <i>Location and Environment</i>	70
4.2.2.4	Penjelasan Responden Terhadap <i>Service Quality</i>	71
4.2.2.5	Penjelasan Responden Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	73
4.2.2.6	Penjelasan Responden Terhadap <i>Customer Loyalty</i>	75

4.2.3	Uji Validitas	77
4.2.4	Uji Reliabilitas	78
4.2.5	Pengujian Asumsi Klasik Regresi	79
4.2.5.1	Uji Normalitas.....	79
4.2.5.2	Uji Heteroskedastisitas.....	81
4.2.5.3	Uji Asumsi Multikolinearitas.....	83
4.2.5.4	Uji Asumsi Linearitas	84
4.3	Metode Analisis Statistika.....	85
4.3.1	Analisis Regresi	85
4.3.1.1	Analisis Regresi Sederhana.....	85
4.3.1.2	Analisis Regresi Berganda.....	86
4.3.2	Analisis Koefisien Regresi Sederhana	88
4.3.3	Analisis Koefisien Regresi Berganda.....	89
4.3.4	Analisis Koefisien Determinasi (R ²)	89
4.4	Metode Pengujian Hipotesis.....	90
4.4.1	Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	90
4.4.2	Uji Signifikansi Parsial (Uji T)	91
4.5	Pembahasan	94
BAB V	114
KONKLUSI, IMPLIKASI, dan REKOMENDASI	114
5.1	Simpulan.....	114
5.1.1	Simpulan Atas Hipotesis.....	114
5.1.2	Simpulan Atas Masalah Penelitian.....	118
5.2	Implikasi	120
5.2.1	Implikasi Teoritis	120
5.2.2	Implikasi Manajerial	121
5.3	Rekomendasi	123
DAFTAR PUSTAKA	125
LAMPIRAN KUESIONER	1
LAMPIRAN PENGOLAHAN DATA DELANO DUMAIS	14
LAMPIRAN TURNITIN	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Contoh produk dari restoran cepat saji.....	5
Gambar 1. 2 Logo Pizza Hut.....	6
Gambar 1. 3 Pilihan menu Pizza Hut.....	9
Gambar 1. 4 Contoh review dari pelanggan Pizza Hut di Manado.....	11
Gambar 1. 5 Contoh Pizza dari Pizza Hut.....	12
Gambar 1. 6 Contoh price list dari Pizza Hut.....	13
Gambar 1. 7 Contoh pemilihan lokasi dan lingkungan Pizza Hut di Manado.....	14
Gambar 1. 8 Contoh pelayanan di Pizza Hut.....	15
Gambar 2. 1 Hasil Penelitian Jurnal Utama.....	28
Gambar 2. 2 Model Penelitian.....	32
Gambar 4. 1 Logo Pizza Hut.....	54
Gambar 4. 2 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
Gambar 4. 3 Diagram Responden Berdasarkan Usia.....	57
Gambar 4. 4 P-Plot Uji Normalitas Customer Satisfaction.....	80
Gambar 4. 5 P-Plot Uji Normalitas Customer Loyalty.....	81
Gambar 4. 6 Scatterplot Uji Heteroskedastisitas Customer Satisfaction.....	82
Gambar 4. 7 Scatterplot Uji Heteroskedastisitas Customer Loyalty.....	82
Gambar 4. 8 Hasil Penelitian.....	93

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data tren pertumbuhan industri F&B.....	1
Tabel 1. 2 Jumlah restoran/rumah makan di Indonesia tahun 2019.....	2
Tabel 1. 3 Pilihan tempat makan masyarakat Indonesia	4
Tabel 1. 4 Pendapatan Pizza Hut dari tahun ke tahun	7
Tabel 1. 5 Gerai Pizza Hut di Indonesia	8
Tabel 1. 6 Persaingan perusahaan penjual Pizza di Indonesia tahun 2021	9
Tabel 3. 1 Likert Scale Point.....	39
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	42
Tabel 3. 3 Rules of Thumb Koefisien Korelasi.....	51
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia.....	57
Tabel 4. 3 Derajat Penilaian Setiap Variabel	58
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Food Quality	59
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Price	60
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Location and Environment .	61
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Service Quality.....	62
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Customer Satisfaction	63
Tabel 4. 9 Tabel Tanggapan Responden Terhadap Variabel Customer Loyalty	64
Tabel 4. 10 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Food Quality.....	66
Tabel 4. 11 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Price	68
Tabel 4. 12 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Location and Environment	70
Tabel 4. 13 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Service Quality	72
Tabel 4. 14 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Customer Satisfaction ...	73
Tabel 4. 15 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Customer Loyalty	75
Tabel 4. 16 Hasil Uji Validitas Variabel Food Quality	77
Tabel 4. 17 Hasil Uji Validitas Variabel Price.....	77
Tabel 4. 18 Hasil Uji Validitas Variabel Location and Environment	77
Tabel 4. 19 Hasil Uji Validitas Variabel Service Quality	77
Tabel 4. 20 Hasil Uji Validitas Variabel Customer Satisfaction.....	77
Tabel 4. 21 Hasil Uji Validitas Variabel Customer Loyalty	77
Tabel 4. 22 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Food Quality	78
Tabel 4. 23 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Price	78
Tabel 4. 24 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Location and Environment.....	78
Tabel 4. 25 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Service Quality	78
Tabel 4. 26 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Customer Satisfaction	78
Tabel 4. 27 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Customer Loyalty	79

Tabel 4. 28 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov (K-S)	79
Tabel 4. 29 Hasil Uji Spearman's FQ, P, LE, SQ*CS	83
Tabel 4. 30 Hasil Uji Spearman's CS*CL	83
Tabel 4. 31 Nilai Tolerance dan VIF	84
Tabel 4. 32 Hasil Uji Linearitas	84
Tabel 4. 33 Hasil Uji Regresi Sederhana (CS*CL)	85
Tabel 4. 34 Hasil Uji Regresi Berganda (FQ, P, LE, SQ*CS).....	86
Tabel 4. 35 Hasil Analisis Koefisien Determinasi 1 (R2).....	89
Tabel 4. 36 Hasil Analisis Koefisien Determinasi 2 (R2).....	90
Tabel 4. 37 Hasil Uji F.....	91
Tabel 4. 38 Hasil Uji T	92
Tabel 4. 39 Indikator Variabel Location and Environment	102
Tabel 4. 40 Indikator Variabel Service Quality	104
Tabel 4. 41 Indikator Variabel Food Quality	105
Tabel 4. 42 Indikator Variabel Price	108
Tabel 4. 43 Indikator Variabel Customer Satisfaction.....	109
Tabel 4. 44 Indikator Variabel Customer Loyalty	111
Tabel 5. 1 Implikasi Teoritis	120

