

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 pengarahan 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 :

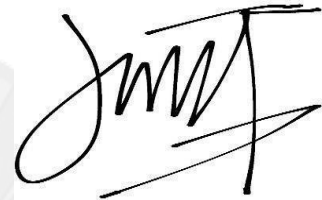
- 1) Bapak Dr. Ronald, S.T., M.M., CSMA, CDM, PMA, selaku *Executive Director* dan *Associate Dean* yang membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan saya selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.
- 2) Ibu Dr. Amelia, S.E., RFP-I, M.M., CSMA, CDM, selaku kepala program studi 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, PDA, 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 bisa menyelesaikan tugas akhir ini.
- 6) Miss Janice C. Siahaya, S.M., M.M., CSMA., selaku dosen penguji pertama yang turut memberikan berbagai masukan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
- 7) Ibu Priskilla 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, Papi Obi, Mami Grace, dan Adik Noel yang senantiasa mendoakan, memberikan dukungan baik secara tenaga dan waktu serta memberikan semangat yang luar biasa dalam menyelesaikan penelitian ini.
- 9) Dylen, Tusna, Met, Ngok, Ch, Awet dan rumpun keluarga E11 yang juga turut menjadi salah satu *support system* yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam penelitian ini.
- 10) Bapak Gembala dan Ibu Gembala, serta keluarga GBI Tiberias Newlife Manado yang turut mendoakan dalam kesuksesan penelitian ini.
- 11) Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebut 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 bisa 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, 17 Agustus 2022



(Joshua Anggie Mandiangan)



DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR	i
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Masalah	16
1.3 Rumusan Masalah.....	16
1.4 Tujuan Penelitian.....	17
1.5 Manfaat Penelitian.....	18
1.5.1 Manfaat Teoritis	18
1.5.2 Manfaat Praktis	19
1.6 Sistematika Penulisan.....	19
BAB I : PENDAHULUAN	19
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	19
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN	19
BAB IV : ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN	20
BAB V : KONKLUSI, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI.....	20
BAB II.....	21
TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	21
2.1 Landasan Teori	21
2.1.1 Service Quality	21
2.1.2 Social Enjoyment.....	22

2.1.3	Cleanness.....	24
2.1.4	Aesthetics	25
2.1.5	Cost.....	26
2.1.6	Customer Satisfaction.....	27
2.1.7	Customer Loyalty	29
2.2	Penelitian Terdahulu.....	31
2.3	Pengembangan Hipotesis.....	34
2.3.1	Pengaruh Service Quality terhadap Customer Satisfaction.....	34
2.3.2	Pengaruh Social Enjoyment terhadap Customer Satisfaction	35
2.3.3	Pengaruh Cleanness terhadap Customer Satisfaction.....	35
2.3.4	Pengaruh Aesthetics terhadap Customer Satisfaction	36
2.3.5	Pengaruh <i>Cost</i> terhadap Customer <i>Satisfaction</i>	36
2.3.6	Pengaruh Customer Satisfaction terhadap Customer Loyalty.....	37
2.4	Model Penelitian	38
2.5	Bagan Alur Berpikir	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		41
3.1	Jenis Penelitian	41
3.2	Populasi dan Sampel.....	41
3.2.1	Populasi	41
3.2.2	Sampel	42
3.3	Metode Pengumpulan Data.....	43
3.3.1	Jenis dan Sumber Data	43
3.3.2	Teknik Pengumpulan Data	45
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	46
3.4.1	Definisi Operasional	46
3.4.2	Pengukuran Variabel	51
3.5	Metode Analisis Data	51
1.	Uji Validitas.....	52
2.	Uji Reliabilitas	54
3.	Uji Asumsi Klasik	55
4.	Regresi Linear.....	58
5.	Pengujian Hipotesis	62
BAB IV		65
ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN		65
2.1.2	Social Enjoyment.....xi	22

4.1	Gambaran Umum Burger King	65
4.2	Analisis Data	65
4.2.1	Karakteristik Responden	66
4.2.2	Analisis Deskriptif Variabel	76
4.2.3	Uji Validitas.....	87
4.2.4	Uji Reliabilitas	88
4.2.5	Pengujian Asumsi Klasik Regresi	89
4.3	Metode Analisis Statistika	95
4.3.1	Analisis Regresi.....	95
4.3.2	Analisis Koefisien Regresi Sederhana.....	98
4.3.3	Analisis Koefisien Regresi Berganda.....	98
4.3.4	Analisis Koefisien Determinasi (R ²).....	98
4.4	Metode Pengujian Hipotesis	99
4.4.1	Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	99
4.4.2	Uji Signifikansi Parsial (Uji T)	100
4.5	Pembahasan	103
BAB V		121
KONKLUSI, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI.....		121
5.1	Simpulan.....	121
5.1.1	Simpulan Atas Hipotesis	121
5.1.2	Simpulan Atas Masalah Penelitian	125
5.2	Implikasi.....	126
5.2.1	Implikasi Teoritis.....	126
5.2.2	Implikasi Manajerial.....	128
5.3	Rekomendasi	130
DAFTAR PUSTAKA		132
LAMPIRAN A : KUESIONER		141
LAMPIRAN B : TABULASI DATA KUESIONER		145
LAMPIRAN C : HASIL PENGOLAHAN DATA.....		146
LAMPIRAN D : HASIL TURNITIN		166

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Trend Data Pertumbuhan Industri Makanan Dan Minuman 2010-2021	8
Gambar 1. 2 Logo Burger King	11
Gambar 1. 3 Kualitas Pelayanan Burger King.....	14
Gambar 1. 4 Social Enjoyment	15
Gambar 1. 5 Kebersihan Restoran	16
Gambar 1. 6 Keindahan Restoran Burger King.....	17
Gambar 1. 7 Menu dan Harga	18
Gambar 1. 8 Review Customer Burger King.....	19
Gambar 2 1 Model Penelitian Terdahulu	35
Gambar 2 2 Model Penelitian Terbaru	41
Gambar 4. 1 Logo Burger King	65
Gambar 4. 2 Diagram Pie Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	67
Gambar 4. 3 Diagram Pie Berdasarkan Usia	68
Gambar 4. 4 P-Plot Uji Normalitas Customer Satisfaction.....	90
Gambar 4. 5 P-Plot Uji Normalitas Customer Loyalty.....	91
Gambar 4. 6 Scatterplot Uji Heterokedastisitas Customer Satisfaction	92
Gambar 4. 7 Scatterplot Uji Heterokedastisitas Customer Loyalty	92
Gambar 4. 8 Hasil Penelitian	102

DAFTAR TABEL

Tabel 1 1 Tabel Persaingan Burger King.....	12
Tabel 3 1 Likert Scale Point	49
Tabel 3 2 Operasional Variabel.....	53
Tabel 3 3 Rules of Thumb Koefisien Korelasi	64
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia	67
Tabel 4. 3 Derajat Penilaian Setiap Variabel	69
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Terhadap Service Quality	69
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Terhadap Social Enjoyment	70
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Terhadap Cleanness	71
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Terhadap Aesthetics.....	72
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Terhadap Cost	73
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Terhadap Customer Satisfaction	74
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Terhadap Customer Loyalty	75
Tabel 4. 11 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Service Quality	76
Tabel 4. 12 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Social Enjoyment.....	78
Tabel 4. 13 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Cleanness.....	79
Tabel 4. 14 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Aesthetics.....	81
Tabel 4. 15 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Cost	82
Tabel 4. 16 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Customer Satisfaction	84
Tabel 4. 17 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Customer Loyalty	85
Tabel 4. 18 Hasil Uji Validitas Variabel Service Quality	87
Tabel 4. 19 Hasil Uji Validitas Variabel Social Enjoyment	87
Tabel 4. 20 Hasil Uji Validitas Variabel Cleanness	87
Tabel 4. 21 Hasil Uji Validitas Variabel Aesthetics	87
Tabel 4. 22 Hasil Uji Validitas Variabel Cost	87
Tabel 4. 23 Hasil Uji Validitas Variabel Customer Satisfaction.....	87
Tabel 4. 24 Hasil Uji Validitas Customer Loyalty	88
Tabel 4. 25 Hasil Uji Reliabilitas Service Quality.....	88
Tabel 4. 26 Hasil Uji Reliabilitas Social Enjoyment	88
Tabel 4. 27 Hasil Uji Reliabilitas Cleanness.....	88
Tabel 4. 28 Hasil Uji Reliabilitas Aesthetics.....	88
Tabel 4. 29 Hasil Uji Reliabilitas Cost	88
Tabel 4. 30 Hasil Uji Reliabilitas Customer Satisfaction	88
Tabel 4. 31 Hasil Uji Reliabilitas Customer Loyalty	88
Tabel 4. 32 Uji Kolmogorov Smirnov (K-S).....	89
Tabel 4. 33 Uji Spearman's SQ, SE, C, A, Co * CS.....	93
Tabel 4. 34 Uji Spearman's CS * CL.....	93
Tabel 4. 35 Nilai Tolerance dan VIF	94
Tabel 4. 36 Hasil Uji Linearitas	94
Tabel 4. 37 Hasil Uji Regresi Sederhana (CS*CL)	95
Tabel 4. 38 Hasil Uji Regresi Berganda	96
Tabel 4. 39 Hasil Analisis Koefisien Determinasi 1 (R ²)	99
Tabel 4. 40 Hasil Analisis Koefisien Determinasi 2 (R ²)	99
Tabel 4. 41 Hasil Uji F	100
Tabel 4. 42 Hasil Uji T.....	100
Tabel 4. 43 Indikator Variabel Service Quality	111
Tabel 4. 44 Indikator Variabel Social Enjoyment	113
Tabel 4. 45 Indikator Variabel Cleanness	114
Tabel 4. 46 Indikator Variabel Aesthetics	115
Tabel 4. 47 Indikator Variabel Cost.....	116
Tabel 4. 48 Indikator Variabel Customer Satisfaction.....	117



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Kuesioner	A
Lampiran Tabulasi Data Kuesioner	B
Lampiran Hasil Pengolahan Data	C
Lampiran Hasil Turnitin	D

