

KATA PENGANTAR

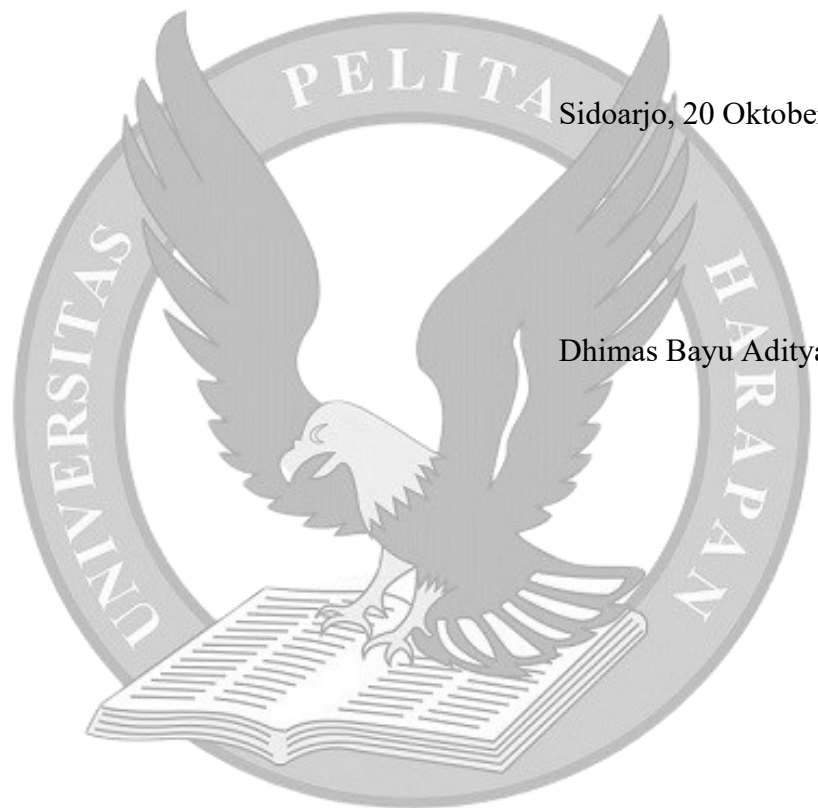
Puji syukur dan terimakasih kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Food Quality, Price, Location And Environment Dan Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Pada Akhirnya Customer Loyalty Pada Pelanggan Kopi Kenangan Ruko Ngagel Di Surabaya” Studi Kasus pada Konsumen di Kopi Kenangan Ruko Ngagel Surabaya. Jl. Ngagel Jaya Selatan Nomor 4, Baratajaya, Gubeng. Skripsi ini ditulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan.

Penulisan skripsi ini dapat selesai dengan baik berkat bantuan berbagai pihak. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT, yang selalu menyertai kehidupan penulis dengan berkat dan kuasaNya.
2. Ibu Dr. Amelia S.E.,RFP-I,M.M., CSMA,CDM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Pelita Harapan dan selaku dosen pembimbing I yang telah mengarahkan dan membimbing dengan kesungguhan hati selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Ronald, S.T.,M.M.,CSMA, CDM,PMA. selaku Wakil Rektor dan selaku dosen pembimbing II yang juga mengarahkan dan membimbing penulis sehingga skripsi ini menjadi lebih sempurna.
4. Responden yang telah membantu penulis dengan mengisi kuesioner guna melengkapi data yang penulis perlukan.
5. Segenap Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan.
6. Mama tercinta yang selalu memberikan kasih sayang, doa, dukungan, nasehat, kebahagiaan, dan memberikan penghidupan yang layak bagiku. Terimakasih juga telah menjadikanku orang yang kuat dan tegar dalam menghadapi hidup yang penuh rintangan ini sehingga membuatku dewasa dalam menyikapi hidup.
7. Elia Shabet Damaika kekasih tercinta saya yang memberikan, dukungan, nasehat yang mau berjuang dan berkorban buat aku yang telah memberikan banyak dukungan hingga saat ini.
8. I Komang Surya Mertayasa untuk canda tawa dan telah memberikan banyak dukungan dari perkuliahan awal sampai akhir. Memberikan aku dukungan agar tetap tegar dalam menghadapi hidup yang penuh rintangan ini.

9. Bobby Ricardo, Marsha Blesisina Pattimama, Muhammad Alfin Hidayat, Bonifasius Allan Resa, dan Cepti Wahyu Maulandari yang telah membantu dan mau menyempatkan dirinya dalam proses pembuatan skripsi ini Terimakasih untuk doa dan semangat selama ini.
10. Sahabat-sahabat dan teman-teman seperjuangan telah memberikan banyak dukungan dari perkuliahan awal sampai akhir.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menjadi bahan masukan bagi rekan-rekan dalam menyusun skripsi ini.



Sidoarjo, 20 Oktober 2022

Dhimas Bayu Aditya

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	II
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	III
ABSTRAK	4
ABSTRACT.....	6
KATA PENGANTAR	7
DAFTAR ISI.....	VII
DAFTAR GAMBAR	XI
DAFTAR TABEL.....	XII
DAFTAR LAMPIRAN.....	XIV
BAB I	15
PENDAHULUAN	15
1.1 LATAR BELAKANG	15
1.2 BATASAN MASALAH	27
1.3 RUMUSAN MASALAH.....	27
1.4 TUJUAN PENELITIAN.....	28
1.5 MANFAAT PENELITIAN.....	28
1.5.1 MANFAAT TEORITIS.....	28
1.5.2 MANFAAT PRAKTIS.....	29
1.6 SISTEMATIKA PENELITIAN.....	29
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	29
BAB II	31
TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	31
2.1 LANDASAN TEORI.....	31
2.1.2 <i>Customer Loyalty</i>	38
2.1.3 <i>Customer Satisfaction</i>	39
2.2 PENELITIAN TERDAHULU.....	41
2.3 PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	45
2.2 METODE PENELITIAN.....	49
2.3 BAGAN ALUR BERPIKIR	49
LANDASAN TEORI.....	50
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	53
3.1 JENIS PENELITIAN DAN JENIS DATA	55
3.1.1 JENIS PENELITIAN (DI AWAL)	55
3.1.2 JENIS DATA	56
3.1.3 SUMBER DATA.....	57
3.2 POPULASI DAN SAMPEL.....	57
3.2.1 POPULASI	57
3.2.2 SAMPEL	58
3.3 METODE PENGUMPULAN DATA	59
3.4 METODE ANALISIS.....	61
3.4.1 PENGOLAHAN DATA	61
3.4.2 PENGUJIAN HIPOTESIS	62
3.4.2.1 UJI VALIDITAS	62
3.4.2.2 UJI REALIBILITAS.....	63
3.4.2.3 UJI ASUMSI KLASIK	64
A. NORMALITAS.....	64

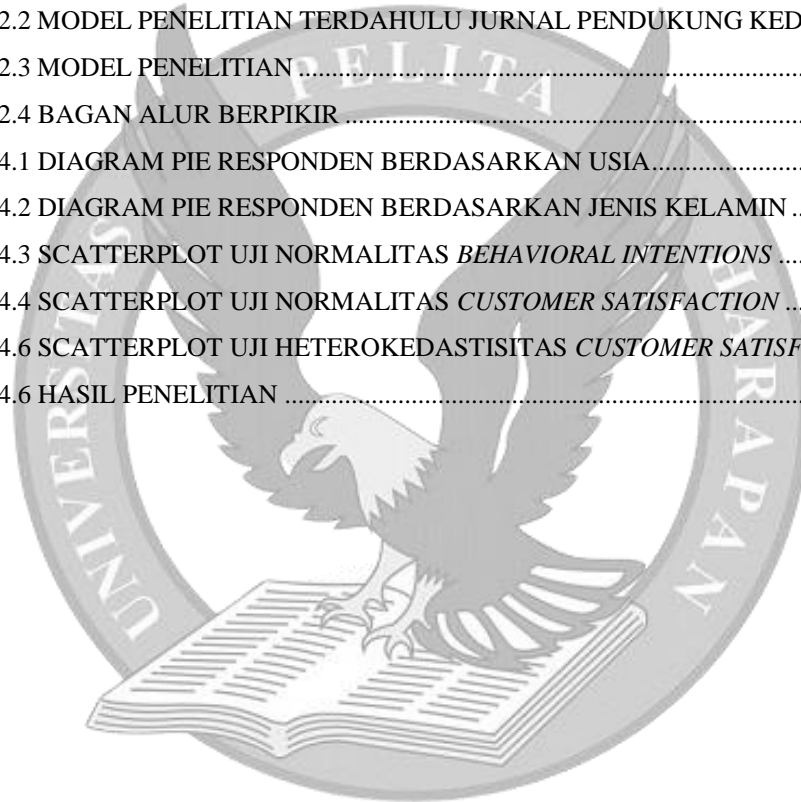
B.	MULTIKOLINEARITAS	64
C.	HETEROSKEDASTISITAS	65
D.	UJI LINEARITAS.....	65
3.4.2.4	ANALISIS LINIER REGRESI SEDERHANA (SIMPLE REGRESSION)	66
3.4.2.5	ANALISIS LINIER REGRESI BERGANDA (MULTIPLE REGRESSION)	66
3.4.2.6	KOEFISIEN KORELASI (R)	68
3.5.2.6	KOEFISIEN DETERMINASI (R ²)	68
3.5.2.7	UJI F	69
3.5.2.9	UJI T	69
BAB IV	71
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	71
4.1	GAMBARAN UMUM KOPI KENANGAN RUKO NGAGEL SURABAYA	71
4.2	ANALISIS DATA	72
4.2.1	<i>Statistik Deskriptif</i>	72
4.2.1.1	Karakteristik Responden	72
4.2.1.2	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia	73
4.2.1.3	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	74
4.2.1.4	Tanggapan Responden	74
4.2.2	<i>Analisis Deskriptif Variabel</i>	83
4.2.2.1	Penjelasan Responden terhadap <i>Customer Loyalty</i>	83
4.2.2.2	Penjelasan Responden terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	84
4.2.2.3	Penjelasan Responden terhadap <i>Service Quality</i>	85
4.2.2.4	Penjelasan Responden terhadap <i>Location and Environment</i>	87
4.2.2.5	Penjelasan Responden terhadap <i>Price</i>	88
4.2.2.6	Penjelasan Responden terhadap <i>Food Quality</i>	89
4.2.3	<i>Uji Validitas</i>	91
4.2.4	<i>Uji Reliabilitas</i>	92
4.2.5	<i>Pengujian Asumsi Klasik Regresi</i>	93
4.2.5.1	Uji Normalitas	93
4.2.5.2	Uji Multikolinearitas	94
4.2.5.3	Uji Heterokedastisitas	95
4.2.5.4	Uji Linearitas	97
4.3	METODE ANALISIS STATISTIKA	98
4.3.1	<i>Analisis Regresi</i>	98
4.3.1.1	Analisis Regresi Sederhana	98
4.3.1.2	Analisis Regresi Berganda	99
4.3.1.2.1	<i>Customer Satisfaction</i>	99
4.3.2	<i>Analisis Koefisien Korelasi</i>	101
4.3.2.1	Analisis Koefisien Korelasi Sederhana	101
4.3.2.2	Analisis Koefisien Korelasi Berganda	101
4.3.3	<i>Analisa Koefisien Determinasi (R²)</i>	101
4.4	METODE PENGUJIAN HIPOTESIS.....	102
4.4.1	<i>Uji Signifikan Simultan (Uji F)</i>	102
4.4.2	<i>Uji Signifikan Parsial (Uji T)</i>	103
4.5	PEMBAHASAN.....	105
BAB V	119
KONKLUSI, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI	119
5.1	SIMPULAN.....	119
5.1.1	<i>Simpulan Atas Hipotesis</i>	121
5.1.1.1	Pengaruh <i>Food Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfcation</i>	121
5.1.1.2	Pengaruh <i>Price</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	121
5.1.1.3	Pengaruh <i>Location and Environment</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	122
5.1.1.4	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	123
5.1.1.5	Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	123
5.2	IMPLIKASI.....	124

5.2.1 Implikasi Teoritis.....	124
5.2.2 Implikasi Manajerial.....	125
5.3 REKOMENDASI.....	130
DAFTAR PUSTAKA.....	1



DAFTAR GAMBAR

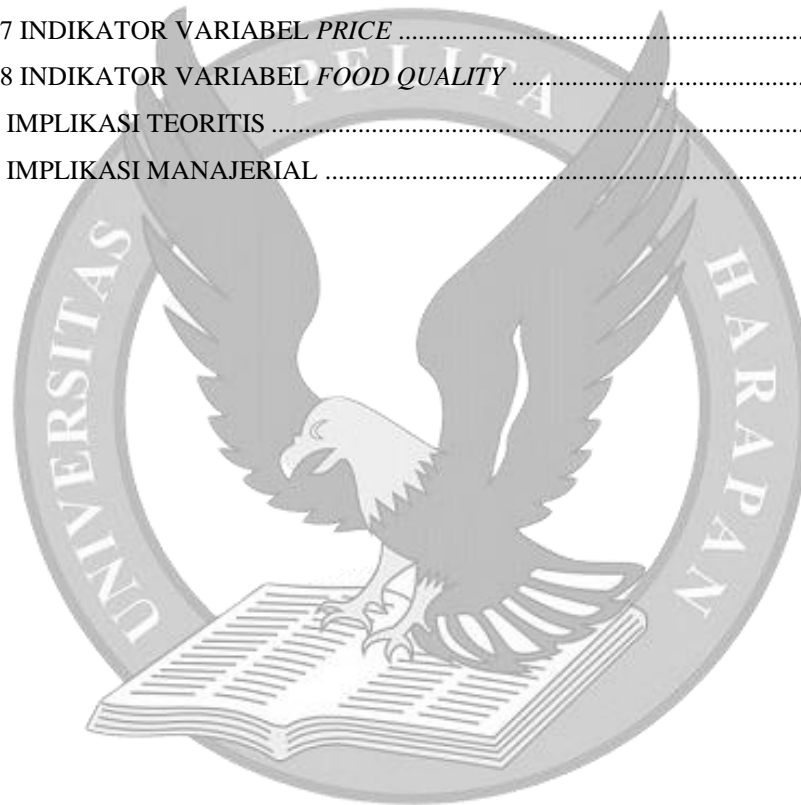
GAMBAR 1.1 VOLUME KONSUMSI KOPI DOMESTIK DI INDONESIA.....	2
GAMBAR 1.2 BUKTI KENANGAN LOYALTY DARI <i>CUSTOMER LOYALTY</i>	7
GAMBAR 1.3 RATING KOPI KENANGAN.....	8
GAMBAR 1.4 BUKTI DARI SERVICE QUALITY KOPI KENANGAN	9
GAMBAR 1.5 BUKTI DARI <i>LOCATION DAN ENVIRONMENT</i> KOPI KENANGAN	10
GAMBAR 1.6 BUKTI DARI FOOD QUALITY KOPI KENANGAN	12
GAMBAR 2.1 MODEL PENELITIAN TERDAHULU JURNAL UTAMA.....	30
GAMBAR 2.2 MODEL PENELITIAN TERDAHULU JURNAL PENDUKUNG KEDUA	32
GAMBAR 2.3 MODEL PENELITIAN	37
GAMBAR 2.4 BAGAN ALUR BERPIKIR	39
GAMBAR 4.1 DIAGRAM PIE RESPONDEN BERDASARKAN USIA.....	73
GAMBAR 4.2 DIAGRAM PIE RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN	74
GAMBAR 4.3 SCATTERPLOT UJI NORMALITAS <i>BEHAVIORAL INTENTIONS</i>	94
GAMBAR 4.4 SCATTERPLOT UJI NORMALITAS <i>CUSTOMER SATISFACTION</i>	94
GAMBAR 4.6 SCATTERPLOT UJI HETEROKEDASTISITAS <i>CUSTOMER SATISFACTION</i>	96
GAMBAR 4.6 HASIL PENELITIAN	105



DAFTAR TABEL

TABEL 1.1 JUMLAH RESTORAN/MAKAN DI SURABAYA TAHUN 2014-2018	4
TABEL 1.2 TOP BRAND INDEKS (2021).....	6
TABEL 1.3 MENU HARGA KOPI KENANGAN	11
TABEL 2.1 HASIL PENELITIAN TERDAHULU JURNAL UTAMA.....	30
TABEL 2.2 HASIL PENELITIAN TERDAHULU JURNAL PENDUKUNG KEDUA	32
TABEL 4.1 RESPONDEN BERDASARKAN USIA	73
TABEL 4.2 RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN	74
TABEL 4.3 DERAJAT PENILAIAN SETIAP VARIABEL	75
TABEL 4.4 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP <i>CUSTOMER LOYALTY</i>	75
TABEL 4.5 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP <i>CUSTOMER SATISFACTION</i>	76
TABEL 4.6 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP <i>SERVICE QUALITY</i>	78
TABEL 4.7 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP <i>LOCATION AND ENVIRONMENT</i>	79
TABEL 4.8 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP <i>PRICE</i>	80
TABEL 4.9 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP <i>FOOD QUALITY</i>	82
TABEL 4.10 DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN TERHADAP VARIABEL <i>CUSTOMER LOYALTY</i>	83
TABEL 4.11 DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN TERHADAP VARIABEL <i>CUSTOMER SATISFACTION</i>	84
TABEL 4.12 DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN TERHADAP VARIABEL <i>SERVICE QUALITY</i>	85
TABEL 4.13 DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN TERHADAP VARIABEL <i>LOCATION AND ENVIRONMENT</i>	87
TABEL 4.14 DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN TERHADAP VARIABEL <i>PRICE</i>	88
TABEL 4.15 DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN TERHADAP VARIABEL <i>FOOD QUALITY</i>	90
TABEL 4.16 HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL <i>CUSTOMER LOYALTY</i>	91
TABEL 4.17 HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL <i>CUSTOMER SATISFACTION</i>	91
TABEL 4.18 HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL <i>SERVICE QUALITY</i>	91
TABEL 4.19 HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL <i>LOCATION AND ENVIRONMENT</i>	91
TABEL 4.20 HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL <i>PRICE</i>	92
TABEL 4.21 HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL <i>FOOD QUALITY</i>	92
TABEL 4.22 UJI RELIABILITAS	92
TABEL 4.23 UJI KOLMOGOROV SMIRNOV (K-S).....	93
TABEL 4.24 NILAI TOLERANCE DAN VIF	94
TABEL 4.25 SPEARMAN TEST CORRELATION.....	97
TABEL 4.26 HASIL UJI LINEARITAS	97

TABEL 4.27 HASIL UJI REGRESI SEDERHANA (CS*CL)	98
TABEL 4.28 HASIL UJI REGRESI SEDERHANA (FQ,P, LE,SQ*CS)	99
TABEL 4.29 HASIL ANALISIS KOEFISIEN DETERMINASI 1 (R ²).....	101
TABEL 4.30 HASIL ANALISIS KOEFISIEN DETERMINASI 2 (R ²).....	102
TABEL 4.31 HASIL UJI F	102
TABEL 4.32 HASIL UJI T	103
TABEL 4.33 INDIKATOR VARIABEL <i>CUSTOMER LOYALTY</i>	109
TABEL 4.34 INDIKATOR VARIABEL <i>CUSTOMER SATISFACTION</i>	111
TABEL 4.35 INDIKATOR VARIABEL <i>SERVICE QUALITY</i>	112
TABEL 4.36 INDIKATOR VARIABEL <i>LOCATION AND ENVIRONMENT</i>	113
TABEL 4.37 INDIKATOR VARIABEL <i>PRICE</i>	115
TABEL 4.38 INDIKATOR VARIABEL <i>FOOD QUALITY</i>	117
TABEL 5.1 IMPLIKASI TEORITIS	124
TABEL 5.2 IMPLIKASI MANAJERIAL	128



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A: KUESIONER	A-1
LAMPIRAN B: LAMPIRAN TABULASI DATA	B-1
LAMPIRAN C: LAMPIRAN HASIL ANALISIS DATA.....	C-1
LAMPIRAN D: LAMPIRAN HASIL TURNITIN	D-1

