

KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulisan ingin mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang terus memberikan hikmat dan kesehatan yang luar biasa dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya ini. Penulis meyakini bahwa pengungkapan, penyajian, maupun penggunaan kata-kata dan bahasa pada penelitian ini dirasa masih sangat jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu dalam segala kerendahan hati, penulis mengharapkan saran, kritik, dan segala bentuk pengarahannya dari semua pihak untuk memperbaiki penelitian skripsi 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 hingga akhir. Ucapan terima kasih ini khususnya ditujukan kepada:

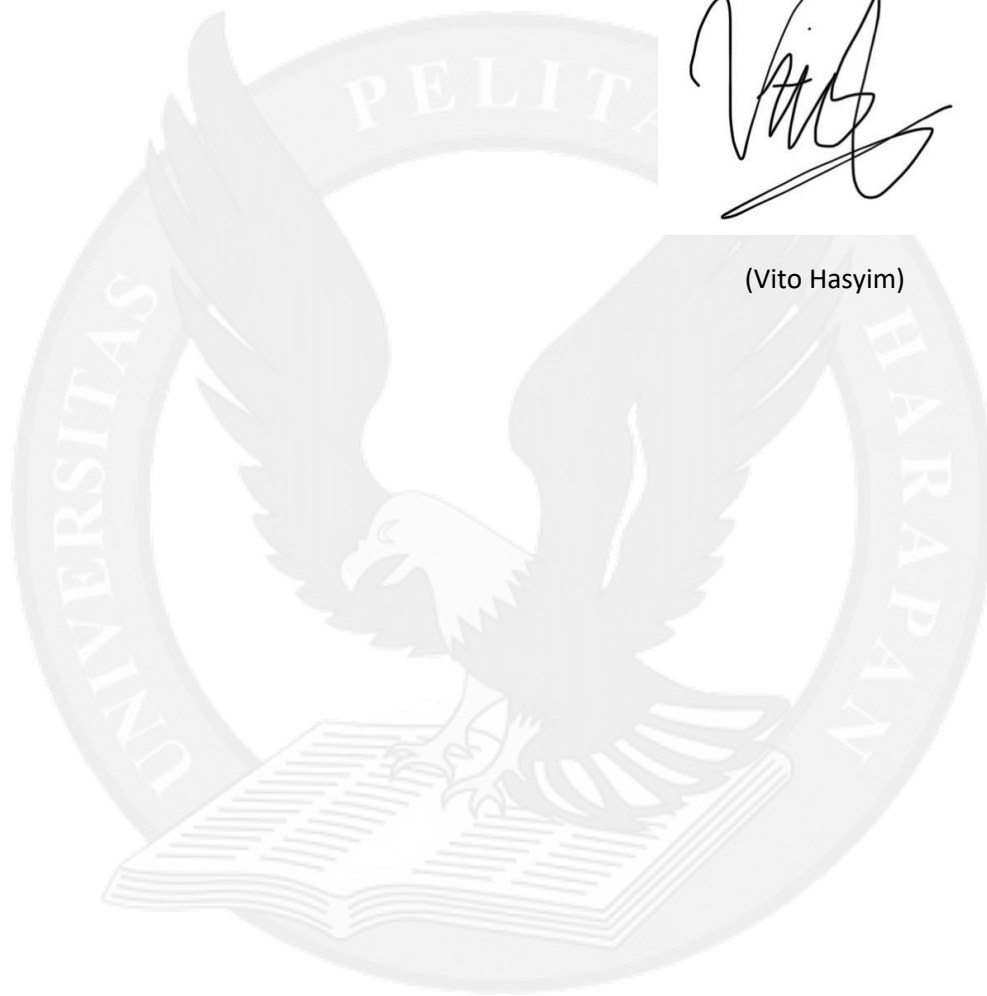
1. Kepada kedua orang tua penulis yang sudah membiayai biaya perkuliahan di UPH Kampus Surabaya dan menyediakan segala kebutuhan dalam proses penulisan penelitian Skripsi.
2. Dr. Ronald, S.T., M.M., CSMA, CDM, PMA, selaku Executive Director UPH Kampus Surabaya sekaligus pembimbing dalam penelitian ini yang memberikan berbagai saran dan masukan untuk penyempurnaan penelitian ini.
3. Dr. Amelia, S.E., RFP-I, M.M., CSMA, CDM, selaku Kepala Program Studi Manajemen UPH Kampus Surabaya sekaligus pembimbing kedua dalam penelitian ini dan telah memberikan berbagai dukungan dari sisi program studi sehingga pembuatan penelitian skripsi ini dapat dilancarkan.
4. Dan beberapa dosen yang telah membantu dalam pengerjaan skripsi ini dengan memberikan saran, dan masukan untuk penyempurnaan penelitian ini, membantu mencari responden maupun dukungan doa yaitu Dr. Ronald, S.T., M.M., CSMA, CDM, PMA, Janice Carysa Siahaya, S.M., M.M, Priskilla E.E Napitupulu, S.Sos., M.M
5. Priskilla E.E Napitupulu, S.Sos., M.M, Dr. Amelia, S.E., RFP-I, M.M, CSMA, CDM sebagai dosen penguji yang juga banyak membantu dalam memberikan masukan agar penelitian ini lebih baik lagi.
6. Teman-teman saya Sharon Waworuntu, Felicia Wagiu, Vincenzo Massie, Kirei Ngantung, Alessandro Sumangkut, Christian Santus, Raynaldo Rao, Ezra Sumolang, Delvian Tielung dan beberapa teman lainnya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu dan telah memberikan semangat dalam perkuliahan yang saya lalui selama di Universitas Pelita Harapan.

7. Pihak Pihak lain yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah membantu saya dalam penulisan dalam penyusunan studi kasus ini dengan baik. Hanya doa dan ucapan terima kasih yang dapat penulis panjatkan semoga Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas semua kebaikan dan dukungan dari bapak, ibu, saudara dan teman-teman. Semoga studi kasus ini juga dapat bermanfaat untuk pihak-pihak yang ingin memahami kasus atau topik yang sama. Segala kritik maupun saran di atas studi kasus ini tentunya akan sangat bermanfaat untuk menyempurnakan selanjutnya.

Surabaya, 20 Agustus 2022



(Vito Hasyim)

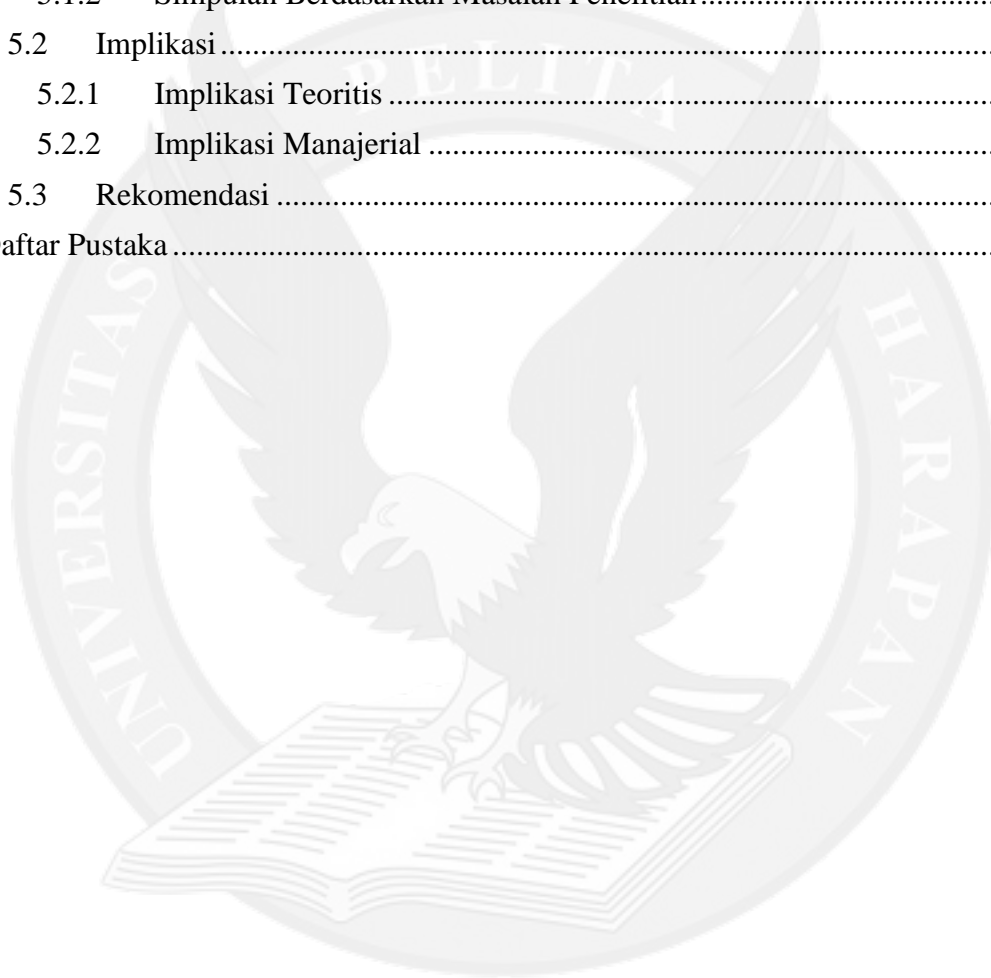


DAFTAR ISI

BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Batasan Masalah	16
1.3 Rumusan Masalah	17
1.4 Tujuan Penelitian	18
BAB II	22
TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	22
2.1 Landasan Teori	22
2.1.1 Loyalty	22
2.1.2 <i>Satisfication</i>	24
2.1.3 <i>Assortment</i>	25
2.1.4 <i>Environment</i>	27
2.1.5 <i>Service</i>	28
2.1.6 Product Perceveid Quality	30
2.2 Penelitian Terdahulu	32
2.3 Pengembangan Hipotesis	33
2.3.1 Pengaruh <i>Product Perceveid Quality</i> terhadap <i>Satisfication</i>	33
2.3.2 Pengaruh <i>Service</i> terhadap <i>Satisfication</i>	34
2.3.3 Pengaruh <i>Environment</i> terhadap <i>Satisfication</i>	35
2.3.4 Pengaruh <i>Assortment</i> terhadap <i>Satisfication</i>	35
2.3.5 Pengaruh <i>Product Perceveid Quality</i> terhadap <i>Loyalty</i>	36
2.3.6 Pengaruh <i>Service</i> terhadap <i>Loyalty</i>	36
2.3.7 Pengaruh <i>Environment</i> terhadap <i>Loyalty</i>	37
2.3.8 Pengaruh <i>Assortment</i> terhadap <i>Loyalty</i>	38
2.3.9 Pengaruh <i>Satisfication</i> terhadap <i>Loyalty</i>	38
2.4 Model penelitian	39
2.5 Bagan Alur Berpikir	41

BAB III	43
METODE PENELITIAN.....	43
3.1 Jenis Penelitian dan Jenis Data.....	43
3.1.1 Jenis Penelitian.....	43
3.1.2 Jenis Data	44
3.2 Populasi dan Sampel	45
3.2.1 Populasi.....	45
3.2.2 Sampel.....	45
3.3 Metode Pengumpulan Data	46
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	48
3.5 Metode Analisis Data	51
3.5.1 Pengolahan Data.....	51
3.5.2 Pengujian Hipotesis.....	51
3.5.3 Uji Reliabilitas	64
BAB IV	65
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	65
4.1 Analisis Data	65
4.1.1 Sejarah Kentucky Fried Chicken (KFC).....	65
4.1.2 Variasi Menu Kentucky Fried Chicken (KFC).....	67
4.1.3 Profil Responden.....	68
4.2 Pengujian Kualitas Data	70
4.2.1 Uji <i>Outlier</i> Data.....	70
4.2.2 Uni Normalitas.....	70
4.2.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	71
4.3 Analisis Model Penelitian	77
4.3.1 Model Konfirmatori.....	78
4.3.2 Model Struktural	78
4.3.3 Pengujian Model Penelitian	79
4.3.4 Pengujian Hipotesis	80
4.4 Pembahasan	83
4.4.1 Pembahasan <i>Structural Model</i>	83

4.2.2 Pembahasan Kesenjangan indikator Terbaik dan Indikator Terpenting.....	85
BAB V.....	98
PENUTUP.....	98
5.1 Simpulan.....	98
5.1.1 Simpulan Berdasarkan Pengujian Hipotesis	98
5.1.2 Simpulan Berdasarkan Masalah Penelitian.....	101
5.2 Implikasi.....	101
5.2.1 Implikasi Teoritis	101
5.2.2 Implikasi Manajerial	103
5.3 Rekomendasi	107
Daftar Pustaka.....	108



DAFTAR TABLE

Table 1. 1 TOP Brand Index 2022	6
Table 1. 2 Restoran Siap Saji di Indonesia	7
Table 3. 1 Desain Inti Kuesioner.....	48
Table 3. 2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	49
Table 3. 3 Keterangan Indikator Konstruk.....	54
Table 3. 4 Keterangan Hubungan Konstruk.....	56
Table 3. 5 Hasil Konversi ke dalam Persamaan Model Pengukuran Konstruk Eksogen dan Endogen.....	57
Table 3. 6 Indeks Pengujian Kelayakan Sebuah Model (Goodness of Fit Index)	63
Table 4. 1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	68
Table 4. 2 Profil Responden Berdasarkan Kelompok Usia.....	69
Table 4. 3 Uji Normalitas Data	71
Table 4. 4 Variance extracted dan Construct reliability Variabel Product perceived quality.....	72
Table 4. 5 Perhitungan Variance extracted dan Construct reliability Variabel Service	73
Table 4. 6 Perhitungan Variance extracted dan Construct reliability Variabel Environment.....	74
Table 4. 7 Perhitungan Variance extracted dan Construct reliability Variabel Assortment	74
Table 4. 8 Perhitungan Variance extracted dan Construct reliability Variabel Satisfaction.....	75
Table 4. 9 Perhitungan Variance extracted dan Construct reliability Variabel Loyalty	76
Table 4. 10 Goodness of Fit Indeks Full Structural Equation Model	79
Table 4. 11 Pengujian Hipotesis Penelitian	80
Table 4. 12 Pengkategorian Nilai Rata-Rata.....	86
Table 4. 13 Nilai Rata-Rata dan Tingkat Kepentingan Variabel Product Perceveid Quality.....	86
Table 4. 14 Nilai Rata-Rata dan Tingkat Kepentingan Variabel Service	88
Table 4. 15 Nilai Rata-Rata dan Tingkat Kepentingan Variabel Environment	90
Table 4. 16 Nilai Rata-Rata dan Tingkat Kepentingan Variabel Assortment.....	91
Table 4. 17 Nilai Rata-Rata dan Tingkat Kepentingan Variabel Satisfaction	93
Table 4. 18 Nilai Rata-Rata dan Tingkat Kepentingan Variabel Loyalty.....	95
Table 5. 1 Implikasi Teoritis	102
Table 5. 2 Implikasi Manajerial	103

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pertumbuhan Industri Makanan dan Minuman 2010 – 2021	2
Gambar 1. 2 Logo KFC.....	9
Gambar 1. 3 Product di Kawasan Megamas Manado	10
Gambar 1. 4 Suasana Pelayanan KFC Megamas Manado.....	11
Gambar 1. 5 Lingkungan KFC Megamas di Manado	12
Gambar 1. 6 Menu KFC Megamas di Manado	13
Gambar 1. 7 Konsumen KFC Megamas di Manado	14
Gambar 1. 8 Keterlibatan Pelanggan KFC di Manado	15
Gambar 2. 1 Model Peneliti Terdahulu.....	33
Gambar 2. 2 Model Penelitian	39
Gambar 2. 3 Bagan Alur Berpikir	42
Gambar 3. 1 Diagram Alur Kerangka Pemikiran Teoritis	56
Gambar 4. 1 Logo KFC.....	65
Gambar 4. 2 Gerai KFC di Kota Manado	66
Gambar 4. 3 Aneka Menu KFC	68
Gambar 4. 4 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	68
Gambar 4. 5 Profil Responden Berdasarkan Kelompok Usia.....	69
Gambar 4. 6 Full Structural Equation Model.....	77

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A KUESIONER	123
LAMPIRAN B PROFIL RESPONDEN.....	126
LAMPIRAN C STATISTIK DESKRIPTIF	127
LAMPIRAN D PATH DIAGRAM	128
LAMPIRAN E OUTPUT TEKS AMOS	129
LAMPIRAN F ISIAN KUESIONER RESPONDEN.....	148
LAMPIRAN G HASIL TURNITIN TERAKHIR	152

