

KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis ingin mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang terus memberikan hikmat dan kesehatan yang luar biasa dalam menyelesaikan tugas akhir persyaratan akademik guna mengejar gelar studi yaitu Strata Satu Sarjana Ekonomi di Universitas Pelita Harapan Surabaya ini.

Penulis meyakini bahwa pengungkapan, penyajian, maupun penggunaan kata-kata dan bahasa pada penelitian ini dirasa masih sangat jauh dari sempurna. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik dan segala bentuk pengarahannya 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 hingga akhir. Ucapan terima kasih ini khususnya ditujukan kepada:

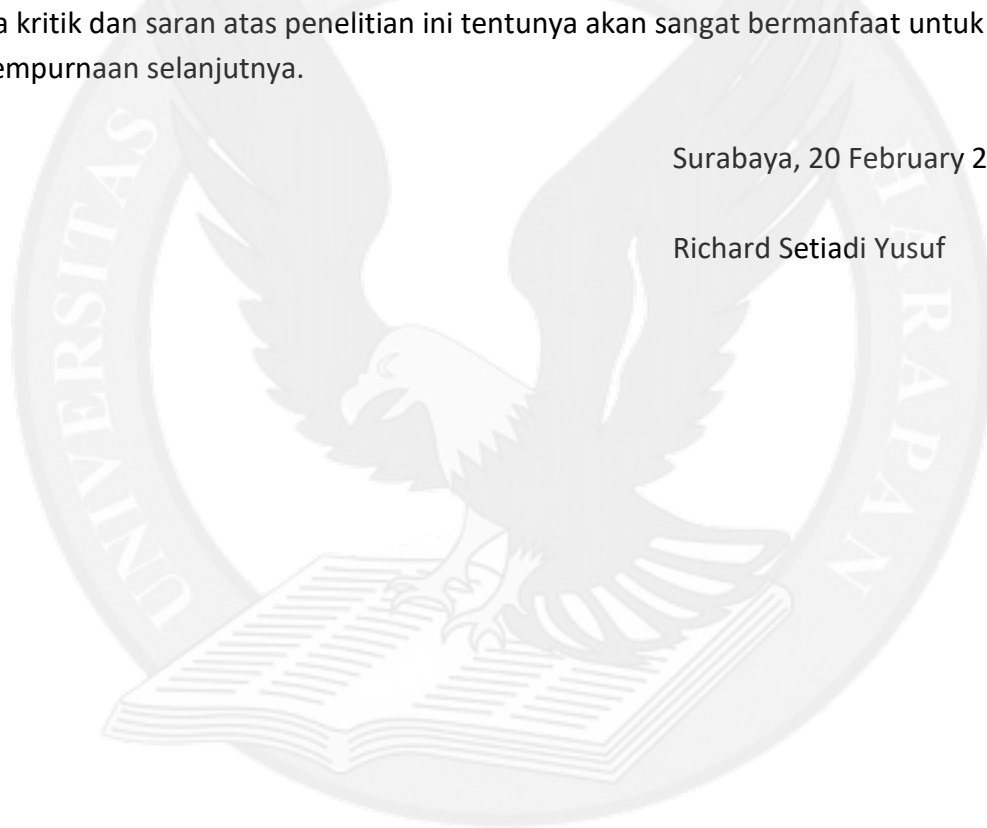
1. Bapak Dr. Ronald S.T., M.M, selaku executive director UPH Surabaya dan dosen pengajar yang telah membantu saya dalam banyak hal selama saya berkuliah di UPH Surabaya dan selaku dosen pembimbing saya
2. Ibu Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M., selaku Kepala Jurusan Manajemen UPH Surabaya, dosen pengajar, dan dosen pembimbing kedua yang turut memberikan masukan dan arahan kepada saya dalam penyelesaian penelitian ini.

3. Bapak Dr. Yanuar Dananjaya B.Sc., M.M., selaku dosen penguji pertama yang telah membantu dan memberikan saran-saran serta perhatian sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini.
4. Ibu Priskilla E.E Napitupulu, S.Sos., M.M., selaku dosen penguji kedua yang telah membantu dan memberikan saran-saran serta perhatian sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini.

Hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas semua kebaikan dan dukungan dari Bapak, Ibu, Saudara, dan teman-teman sekaligus. Semoga penelitian ini bisa bermanfaat terutama 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, 20 February 2023

Richard Setiadi Yusuf



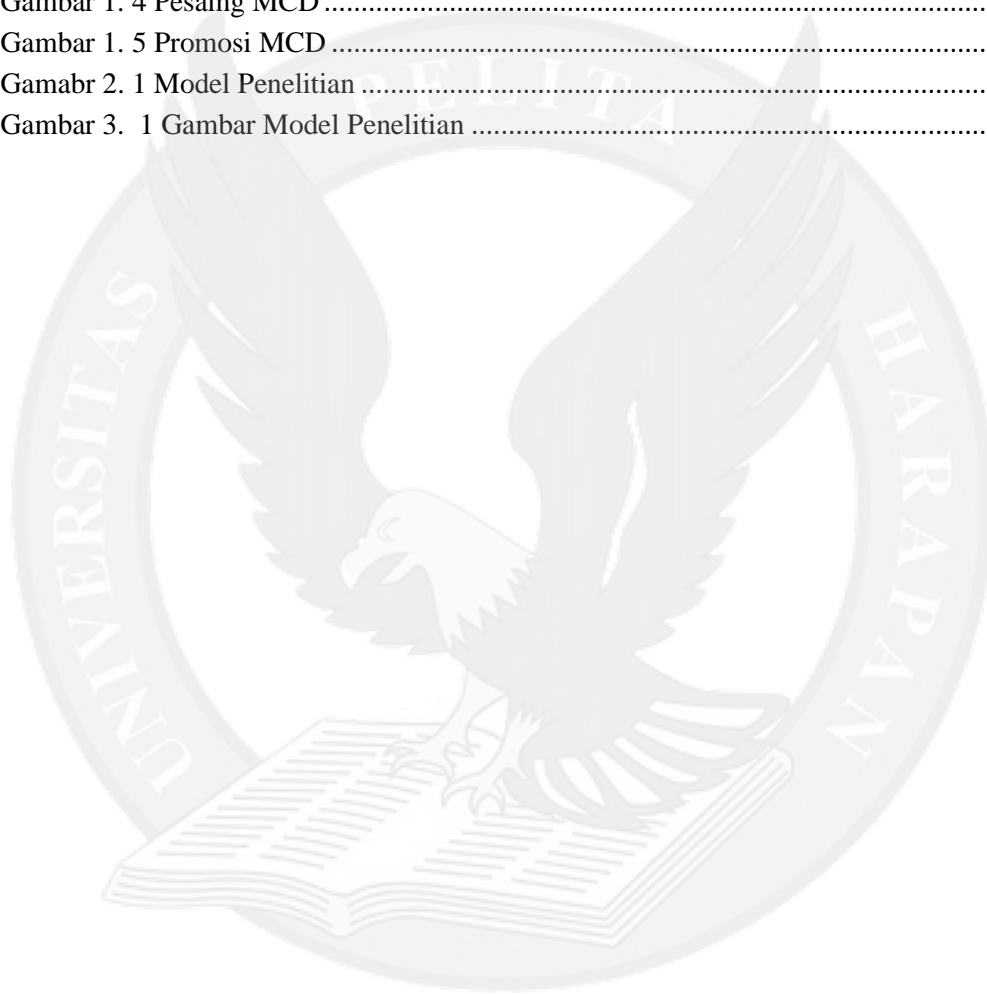
DAFTAR ISI

PROPOSAL TUGAS AKHIR	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
LATAR BELAKANG.....	1
Batasan Masalah	8
Rumusan Masalah.....	8
Tujuan Penelitian	9
Manfaat Penelitian.....	9
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	9
1.5.2 Manfaat Praktis	10
1.6 Sistematika Penulisan	10
BAB 2.....	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Customer Loyalty	12
2.1.2 Store Environment	14
2.1.3 Service Interaction	15
2.1.4 Virtual Interaction Management	16
2.2 Penelitian terdahulu	17
2.3 Pengembangan Hipotesis	18
2.3.1 Dimensi lingkungan fisik.....	18
2.3.2 Dimensi lingkungan virtual.....	19
2.3.3 Dimensi interaksi layanan.	19
2.4 Model Penelitian.....	20
2.5 Bagan Alur Berpikir	21
BAB III.....	22
METODOLOGI PENELITIAN.....	22

3.1	JENIS PENELITIAN DAN JENIS DATA	22
3.1.1	Jenis Penelitian.....	22
3.1.2	Jenis Data	22
3.2	Populasi Dan Sampel.....	23
3.2.1	Populasi.....	23
3.2.2	Sampel.....	24
3.2	Metode pengumpulan data	25
3.3	Definisi Operasional Dan Pengukuran Variable	28
3.4	Metode analisa data	29
3.5.1	Pengolahan Data	29
3.5.2	Pengujian Hipotesis.....	29
3.5.3	Uji reabilitas	40
BAB IV	42
4.1	Gambaran Umum.....	42
4.2	Profil Responden.....	42
4.2.1	Jenis Kelamin responden	43
4.3	Usia Responden.....	44
4.2	Analisis Data	45
4.2.1	Tanggapan Responden.....	45
4.2.3	Hasil Pengujian Kualitas Data.....	48
4.2.4	Analisis Full Structural Equation Modeling	58
4.2.5	Hasil Pengujian Hipotesis	61
4.2.6	Pembahasan Hasil penelitian.....	64
BAB V	75
5.1	Simpulan	75
5.1.1	Simpulan Atas Hipotesis.....	75
5.1.2	Simpulan Atas Masalah Penelitian.....	78
5.2	Implikasi	78
5.2.1	Implikasi Teoritis	78
5.2.2	implikasi manajerial	79
DAFTAR REFERENSI	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Ramalan Kondisi Ekonomi Global	3
Gambar 1. 2 Awal Berdiri MCD.....	5
Gambar 1. 3 Perkembangan MCD	6
Gambar 1. 4 Pesaing MCD	7
Gambar 1. 5 Promosi MCD	8
Gamabr 2. 1 Model Penelitian	20
Gambar 3. 1 Gambar Model Penelitian	33



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Design Inti Kuisisioner.....	28
Tabel 3. 2 Definisi Operasional dan Definisi Variabel	29
Tabel 3. 3 Keterangan Indikator Konstruk	32
Tabel 3. 4 Keterangan Hubungan Konstruk	34
Tabel 3. 5 Hasil Konversi ke Dalam persamaan Model Pengukuran Konstruk Eksogen dan Endogen	34
Tabel 3. 6 Indeks Pengujian Kelayakan Sebuah Model.....	39

