

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ingin mengucapkan kepada Tuhan Yang Mahaesa karena berkat rahmat-Nya yang selalu menyertai penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “FAKTOR-FAKTOR DARI *FAST-FOOD SERVICE QUALITY* YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN DAN KONSEKUENSINYA TERHADAP KEPERCAYAAN PELANGGAN A&W JAKARTA” dapat menyelesaikan tepat waktu untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu Universitas Pelita Harapan, Tangerang.

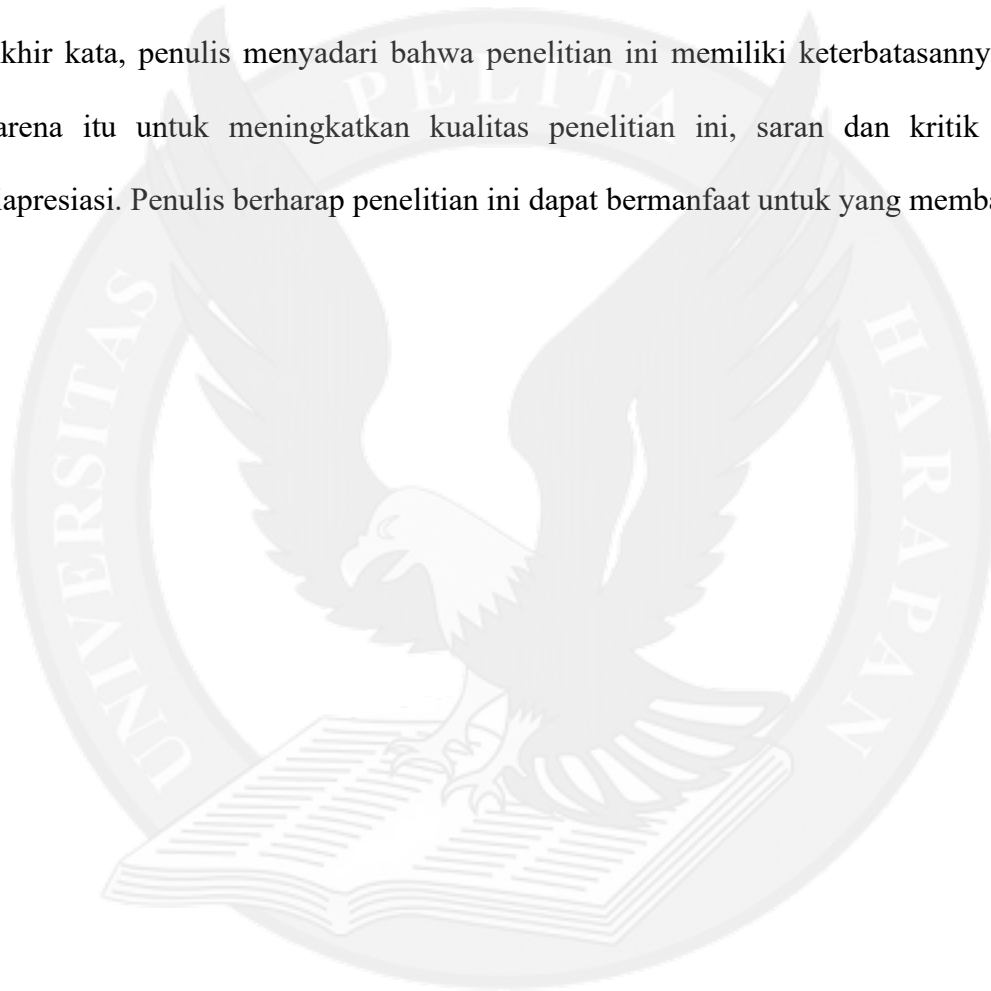
Pengerjaan tugas akhir ini melibatkan banyak kendala dan keterbatasan yang dihadapi oleh penulis, tetapi adanya banyak pihak yang membantu penulis menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu mulai dari hal persiapan hingga penyelesaian tugas akhir. Penulis ingin berterima kasih kepada:

1. Ibu Gracia Shinta S. Ugut, M.B.A., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
2. Ibu Isana S.C. Meranga, S.P., M.M., selaku Ketua Jurusan Manajemen.
3. Ibu Dr. Margaretha Pink Berlianto SE., M.M, Ak., CA, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan.
4. Bapak Dr. Innocentius Bernarto, S.T., M.M., M.Si. selaku Pembimbing Akademik yang sudah membimbing dari awal hingga akhir perkuliahan di Universitas Pelita Harapan.

5. Semua dosen yang telah mengajar Penulis selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan dan Staf Karyawan Fakultas Ekonomi yang telah membantu penulis dalam kegiatan administratif.
6. Ayah, Ibu dan kedua Adik yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis dari awal hingga akhir penulisan.
7. Sahabat penulis Gwyneth Lorraine Sajogo yang selalu memberikan semangat dan motivasi 24/7 pada setiap proses perkuliahan di Universitas Pelita Harapan.
8. Untuk sahabat seperjuangan perkuliahan dan hiburan Patrick Owen Santoso, Bryan Gunawan, Matthew Albert, Reyner Ritchie, Erland Krisen, Gerry Jualiandi, Jonathan Ferle, Arron Cliffords, Ivan Hizkia Bawimbang, Kelvin Sebastian dan Fradytia Oland terima kasih telah memberi saya persahabatan sejati yang sudah membuat kehidupan kampus saya menyenangkan.
9. Sahabat seperjuangan setiap semester Kevin Christian, Samantha Olivia dan Marcello Stephen yang selalu membantu dalam sisi akademik dan *campus life* yang tidak pernah membosankan.
10. Teman nongkrong Clarissa Levina, Kwak Eun Joo, Fulyana Surjana, Steven Hartono, Natalia Budiman, Albert Sugiyono, Michael Setyawan, Varell Marcelino, William Johan, Mevia Diandra, Owen Ghozali, dan Ryo Fabian yang sudah meramaikan kehidupan kampus dengan banyak acara dan event.
11. Kelompok sukses skripsi Cynthia Fiorentia dan Philicia Permatasari yang selalu saling membantu dengan informasi mengenai skripsi dari awal hingga akhir.

12. Teman-teman lama penulis Daniel Kwang, Elliot Khaleb, Matthew Johanes, Amos dan Nicholas Abraham yang menjadi support sistem penulis sejak sekolah di Morning Star Academy.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa penelitian ini memiliki keterbatasannya, oleh karena itu untuk meningkatkan kualitas penelitian ini, saran dan kritik sangat diapresiasi. Penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat untuk yang membaca.



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL TUGAS AKHIR.....	
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....	
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Sistematika Penelitian.....	10
BAB II LANDASARAN TEORI.....	13
2.1 Kualitas Pelayanan.....	13
2.2 Kualitas Produk.....	16
2.3 Lingkungan Toko.....	20
2.4 Kepuasan Konsumen.....	22
2.5 Kepercayaan.....	25
2.6 Pengembangan Hipotesis.....	27
2.6.1 Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan.....	27

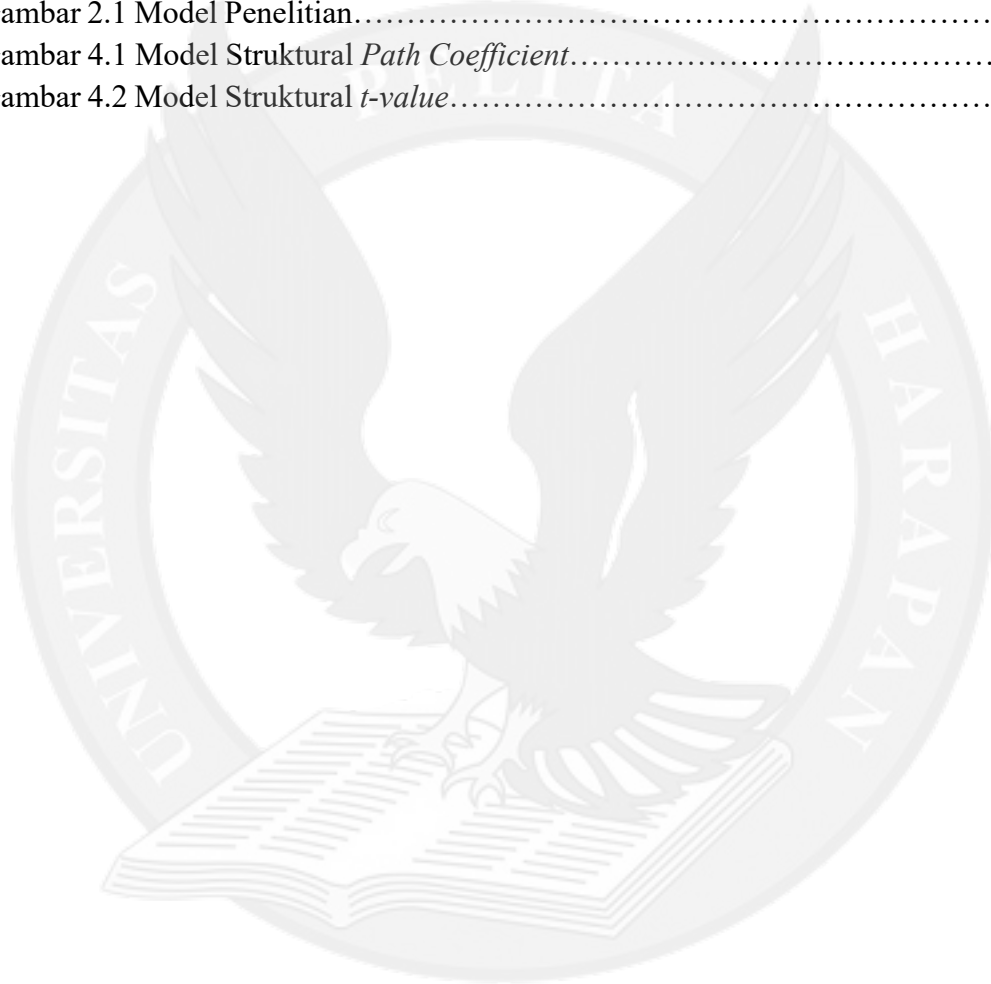
2.6.2 Hubungan antara Kualitas Produk dengan Kepuasan Konsumen.....	29
2.6.3 Hubungan antara Lingkungan dengan Kepuasan Konsumen.....	30
2.6.4 Hubungan antara Kepuasan Konsumen dengan Kepercayaan.....	32
2.7 Metode Penelitian.....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>35</b>
3.1 Objek dan Subjek Penelitian.....	35
3.2 Unit Analisis.....	36
3.3 Jenis Penelitian.....	38
3.4 Desain Penelitian.....	39
3.4.1 Pengukuran Variabel.....	40
3.4.2 Konseptual dan Operasional Variabel Penelitian.....	41
3.4.3 Skala Pengukuran.....	46
3.5 Populasi dan Sampel.....	47
3.5.1 Penentuan Jumlah Sampel.....	47
3.5.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	48
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.7 Metode Analisis Data.....	52
3.7.1 Statistik Deskriptif.....	52
3.7.2 Statistik Inferensial.....	53
3.7.3. <i>Partial Least Squares-Structural Equation Modelling</i> .....	54
3.8 Pengujian Instrumen Penelitian.....	55
3.8.1 Uji Validitas.....	55
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	57
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>58</b>
4.1 Profil Responden.....	58
4.2 Hasil Studi Uji Penelitian.....	61
4.2.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Studi Pendahuluan 1.....	61
4.2.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Studi Pendahuluan 2.....	66

4.3 Statistik Deskriptif.....	70
4.4 Statistik Inferensial.....	77
4.4.1 Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	78
4.4.1.1 Uji Validitas.....	78
4.4.1.2 Uji Reliabilitas.....	82
4.4.2 Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	83
4.4.2.1 Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	84
4.4.2.2 Uji Multikolinieritas.....	85
4.4.2.3 Hasil Uji Hipotesis.....	86
4.5 Pembahasan.....	90
4.5.1 Pembahasan Hipotesis 1.....	90
4.5.2 Pembahasan Hipotesis 2.....	91
4.5.3 Pembahasan Hipotesis 3.....	92
4.5.4 Pembahasan Hipotesis 4.....	92
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>94</b>
5.1 Kesimpulan.....	94
5.2 Implikasi Teoritis.....	95
5.3 Implikasi Manajerial.....	97
5.4 Keterbatasan Penelitian.....	101
5.5 Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....	102
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>104</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>.....</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Hasil Survei Kuesioner.....	6
Gambar 1.2 <i>Battle of the Fast Food Chain Restaurant</i> .....	7
Gambar 2.1 Model Penelitian.....	34
Gambar 4.1 Model Struktural <i>Path Coefficient</i> .....	84
Gambar 4.2 Model Struktural <i>t-value</i> .....	87





## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Konseptual & Operasional Variabel Penelitian.....	41
Tabel 3.2 Skala Data.....	47
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	59
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Area Domisili.....	60
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Studi Pendahuluan 1.....	62
Tabel 4.5 Uji <i>Average Variance Extracted</i> (AVE) dari Studi Pendahuluan 1.....	65
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas Studi Pendahuluan 1.....	66
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Studi Pendahuluan 2.....	66
Tabel 4.8 Uji <i>Average Variance Extracted</i> (AVE) dari Studi Pendahuluan 2.....	68
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Diskriminan ( <i>Fornell-Lacker</i> ) Studi Pendahuluan 2....	69
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas <i>Composite Reliability</i> dari Studi Pendahuluan 2.....	70
Tabel 4.11 Uji Statistik deskriptif Kualitas Pelayanan (SERV).....	71
Tabel 4.12 Uji Statistik deskriptif Kualitas Makanan (FOQ).....	72
Tabel 4.13 Uji Statistik deskriptif Lingkungan Restoran (ATM).....	73
Tabel 4.14 Uji Statistik deskriptif Kepuasan Konsumen (SAT).....	75
Tabel 4.15 Uji Statistik deskriptif Kepercayaan (TRU).....	75
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Konvergen Aktual.....	79
Tabel 4.17 Uji <i>Average Variance Extracted</i> (AVE).....	81
Tabel 4.18 Hasil Uji Validitas Diskriminan ( <i>Fornell-Lacker</i> ).....	81
Tabel 4.19 Hasil Uji Reliabilitas <i>Composite Reliability</i> .....	82
Tabel 4.20 Nilai <i>R-squares</i> pada variabel.....	85
Tabel 4.21 Hasil Uji Multikolinieritas.....	86
Tabel 4.22 Hasil Uji Model Struktural.....	88
Tabel 5.1 Implikasi Teoritis.....	95
Tabel 5.2 Perbandingan Desain Penelitian.....	97

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A: Kuesioner A&W Jakarta.....	xvii
Lampiran B: Uji Validitas dan Reliabilitas Studi Pendahuluan Pertama.....	xxx
Lampiran C: Uji Validitas dan Reliabilitas Studi Pendahuluan Kedua.....	xxxii
Lampiran D: Statistik Deskriptif.....	xxxiv
Lampiran E: Uji Validitas dan Reliabilitas Pertama.....	xxxvi
Lampiran F: <i>Inner Model</i> .....	xxxix

