

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala berkat yang telah diberikan-Nya, sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan. Tugas Akhir Karya Kompetensi Profesi dengan judul *PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN FOOD QUALITY TERHADAP KEPUASAN GENERASI Z PADA PEMBELIAN KOPI BRAND LOKAL DI JABODETABEK* ini ditujukan untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh Gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S. Tr. Par.) Program Studi Pengelolaan Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Pelita Harapan – Jakarta.

Disadari bahwa tanpa bimbingan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak, Tugas Akhir ini tidak akan dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses pengerjaan Tugas Akhir ini, yaitu kepada:

1. Bapak V. Nonot Yulianto, S.Sos., M.M. selaku Pembimbing Tugas Akhir.
2. Ibu Dr. Diena Mutiara Lemy, A.Par., M.M.,CHE, selaku Dekan Fakultas Pariwisata Universitas Pelita Harapan.
3. Ibu Dr. Amelda Pramezwary, A.Par., M.M., selaku Ketua Program Studi Pengelolaan Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Pelita Harapan.
4. Ibu Juliana, S.E., M.M. selaku Ketua Penguji, Ibu Sandra Maleachi. S. Pd., M.A. dan Bapak Dr. Meitolo Hulu, S.ST., M.M. selaku Anggota Penguji.
5. Bapak Jimmy Situmorang, B.Sc., MBA. selaku Penasehat Akademik.
6. Semua dosen Fakultas Pariwisata Universitas Pelita Harapan.
7. Staf Karyawan Fakultas Pariwisata yang telah membantu penulis dalam kegiatan administratif.

8. Staf Karyawan perpustakaan UPH Johannes Oentoro yang telah membantu penulis menyelesaikan tugas akhir ini
9. Orang tua, kakak serta adik yang telah memberikan dukungan moril, doa dan kasih sayang.
10. Teman-teman terdekat yang selalu memberikan semangat, dukungan, membantu dan memberikan perhatian.
11. Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhir kata, disadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca akan sangat bermanfaat. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Jakarta, Februari 2021

Jessie Febriani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

ABSTRAK

KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Batasan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian	10
E. Manfaat Penelitian	10
F. Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Paparan Teoritis	12
B. Hasil Penelitian Sebelumnya	20
C. Perumusan Hipotesis	23
D. Rerangka Konseptual	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	24
B. Rancangan Penelitian	25
C. Metode Penentuan Sampel.....	25

D. Metode Pengumpulan Data	27
E. Pengukuran Variabel	28
F. Metode Analisis Data	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
A. Hasil	35
B. Pembahasan	51
BAB V SIMPULAN, SARAN, DAN RENCANA KEBERLANJUTAN	
PENELITIAN	55
A. Simpulan	55
B. Saran	56
C. Rencana Keberlanjutan Penelitian	57
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
1.	Rerangka Konseptual	23



DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.	Jumlah Konsumsi Kopi Indonesia Tahun 2014-2019 (dalam kantong 60 kg)	2
2.	Jumlah Gerai Kedai Kopi Indonesia di Tahun 2019 (Menurut Merek).....	3
3.	Hasil Penelitian Sebelumnya	20
4.	Operasional Variabel	29
5.	Jenis Kelamin.....	35
6.	Usia Responden	36
7.	Pekerjaan.....	36
8.	Wilayah Tempat Tinggal	37
9.	Frekuensi Pemesanan Kopi <i>Brand</i> Lokal Melalui Aplikasi GoFood atau GrabFood dalam Sebulan	37
10.	Pengeluaran Rata-Rata dalam Satu Kali Pembelian di Kedai Kopi <i>Brand</i> Lokal	38
11.	Pemetaan Jawaban Responden	38
12.	Hasil Uji Validitas	41
13.	Hasil Uji Reliabilitas.....	43
14.	Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	44
15.	Hasil Uji Multikolinearitas	45
16.	Hasil Uji Heteroskedastisitas	46
17.	Hasil Analisis Regresi Berganda	47
18.	Analisis Koefisien Determinasi	48
19.	Hasil Uji F.....	49
20.	Hasil Uji T	51

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Keterangan	Halaman
1.	Kuesioner	A1-A6
2.	Tabulasi Kuesioner	B1-B22
3.	Penelitian Acuan	C1-C14

