

KATA PENGANTAR

Pertama-tama, penulis ingin mengucapkan Puji Syukur ke Tuhan Yang Maha Esa, karena telah memberi hikmat dan kesehatan fisik maupun mental dalam menyelesaikan tugas akhir ini, guna mengejar gelar akademik Strata Satu Manajemen di Universitas Pelita Harapan Surabaya Campus. Dalam penelitian yang jauh dari kata sempurna ini, penulis memohon maklum dan memohon kritik dan saran masukannya untuk memperbaiki tugas akhir ini. Pada kesempatan ini pula, penulis ingin mengucapkan terima kasih begitu besar kepada pihak-pihak yang membantu dan mendukung saya selama menggarap tugas akhir ini. Ucapan-ucapan terima kasih tersebut dipersembahkan kepada:

1. Bapak Dr. Ronald, S.T., M.M, CSMA, CDM, PMA, selaku Executive Director UPH Surabaya Campus dan Associate Dean serta pembimbing akademik yang banyak membantu saya dan teman-teman lainnya dalam bidang akademis maupun kehidupan.
2. Miss Dr. Amelia, S.E., M.M, RFP-I, CSMA, selaku kepala program studi Manajemen dan pembimbing akademik yang juga banyak membantu selama berkuliah di UPH Surabaya.
3. Bapak Dr. Ronald, S.T., M.M, CSMA, CDM, PMA selaku dosen pembimbing pertama saya dalam menjalani pengerjaan tugas akhir ini, yang selalu memotivasi, memberi dorongan, dan terus bersabar menghadapi penulis hingga bisa menyelesaikan penelitian ini.
4. Miss Dr. Oliandes Sondakh, S.E., M.M, selaku dosen pembimbing kedua saya, yang juga banyak memberi dorongan dalam menyelesaikan penelitian ini.
5. Bapak Hananiel Mennoverdi Gunawan, BA, MBA, selaku dosen penguji, yang memberi masukan-masukan dalam memperbaiki penelitian.
6. Keluarga saya, Papa, Adik, A-ie, Ama, Kuku, dan anggota keluarga lainnya, yang selalu mendoakan dan mendukung saya.

7. Teman seperjuangan saya Rio, Yoga, Steven Alex, David, Samuel, Ariel, Kelvin, dan banyak teman-teman saya lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu, yang selalu menemani, mendukung, memberi motivasi, support yang sangat membantu saya dalam menyelesaikan penelitian ini.
8. Dan pihak-pihak lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu.

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, 25 Agustus 2021

Melvin Widjaja Tjitro

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	
Abstrak.....	v
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Lampiran.....	xiv
BAB I	1
1.1.Latar Belakang.....	1
1.2.Batasan Masalah.....	8
1.3.Rumusan Masalah.....	8
1.4.Tujuan Penelitian.....	9
1.5.Manfaat Penelitian.....	9
1.5.1.Manfaat Teoritis.....	9
1.5.2.Manfaat Praktis.....	10
BAB II	12
2.1.Landasan Teori.....	12
2.1.1.Service Quality.....	12
2.1.2.Food Quality.....	15
2.1.3.Atmosphere.....	15
2.1.4.Customer Satisfaction.....	16
2.1.5.Customer Loyalty.....	17
2.2.Penelitian Terdahulu.....	18
2.3.Pengembangan Hipotesis.....	19
2.4.Model Penelitian.....	21
2.5.Bagan Alur Berpikir.....	21
BAB III	23
3.1.Jenis penelitian dan jenis data.....	23
3.2.Populasi dan sampel.....	25

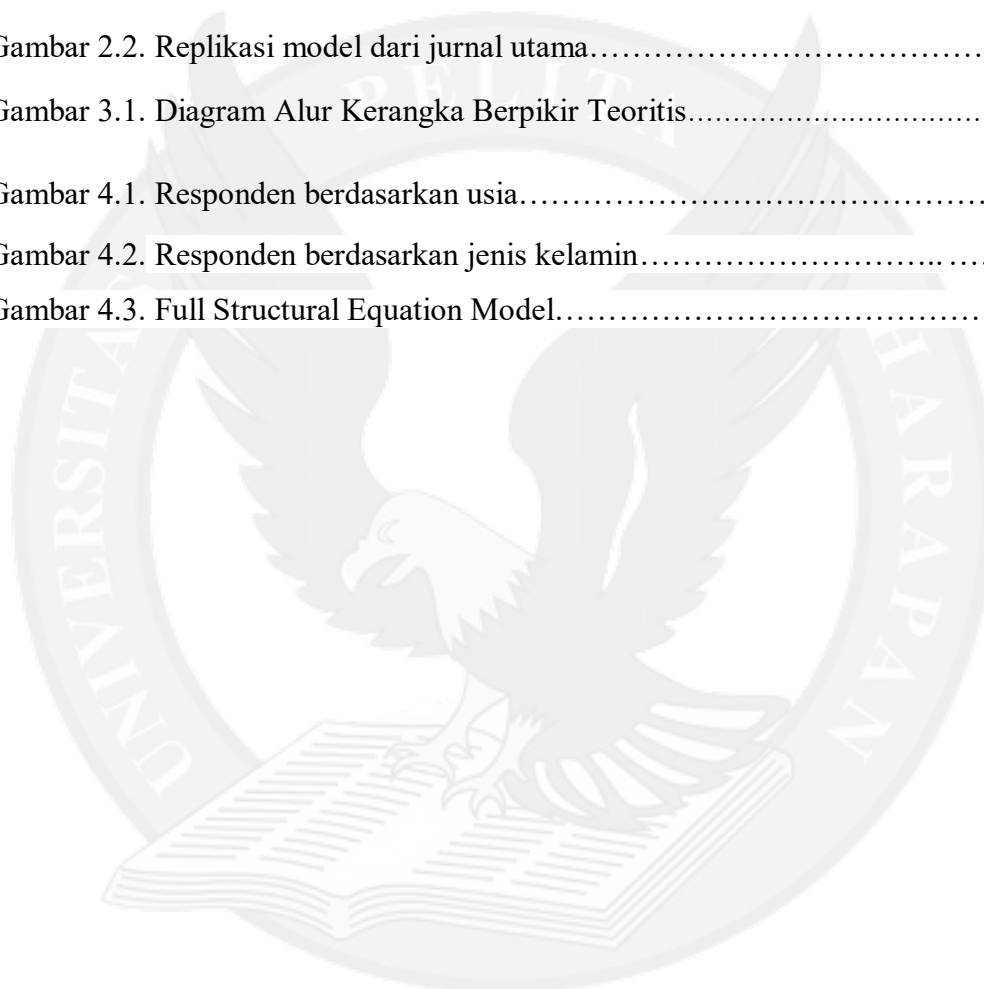
3.3. Metode pengumpulan data.....	26
3.4. Definisi operasional dan pengukuran variable.....	30
3.5. Metode analisis data.....	33
3.5.1. Uji Reliabilitas.....	45
BAB IV	46
4.1. Gambaran umum KFC.....	46
4.2. Analisis Data.....	47
4.2.1. Statistik Deskriptif.....	47
4.2.1.1. Karakteristik responden.....	47
4.2.1.2. Gambaran umum responden berdasarkan usia.....	48
4.2.1.3. Gambaran umum responden berdasarkan J.K.....	49
4.2.1.4. Tanggapan responden.....	50
4.2.2. Analisis Deskriptif Variabel.....	58
4.2.2.1. Penjelasan Responden terhadap Service Quality.....	58
4.2.2.2. Penjelasan Responden terhadap Food Quality.....	60
4.2.2.3. Penjelasan Responden terhadap Atmosphere.....	61
4.2.2.4. Penjelasan Responden terhadap Customer Satis.....	63
4.2.2.5. Penjelasan Responden terhadap Customer Loy.....	64
4.2.3. Hasil Pengujian Kualitas Data.....	65
4.2.3.1. Evaluasi Normalitas Data.....	66
4.2.3.2. Evaluasi Outliers.....	68
4.2.3.2.1. Multivariate Outliers.....	69
4.2.3.3. Uji Reliabilitas.....	71
4.2.4. Uji Bobot.....	73
4.2.5. Analisis Pengujian Full Structural Equation Model.....	73
4.2.6. Hasil Uji Hipotesis.....	77
4.2.6.1. Pengujian H1.....	77
4.2.6.2. Pengujian H2.....	78
4.2.6.3. Pengujian H3.....	78
4.2.6.4. Pengujian H4.....	79
4.3. Pembahasan.....	79
BAB V	85
5.1. Kesimpulan.....	85
5.1.1. Simpulan atas Hipotesis.....	85
5.1.1.1. Hubungan Service Quality terhadap Customer Satisfaction.....	85

5.1.1.2. Hubungan Food Quality terhadap Customer Satisfaction	86
5.1.1.3. Hubungan Atmosphere terhadap Customer Satisfaction..	86
5.1.1.4. Hubungan Customer Satisfaction terhadap Customer Loy.	87
5.1.2. Simpulan atas masalah penelitian.....	87
5.2. Implikasi.....	88
5.2.1. Implikasi Teoritis.....	88
5.2.2. Implikasi Manajerial.....	89
5.3. Rekomendasi.....	91
DAFTAR PUSTAKA.....	92



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Layanan self-service yang diterapkan oleh KFC.....	3
Gambar 1.2. Salah satu bentuk inovasi produk KFC.....	4
Gambar 1.3. Suasana restoran KFC di salah satu cabang di Surabaya	6
Gambar 1.4. Pelayan KFC melayani pelanggan dengan baik.....	7
Gambar 2.1. Model Penelitian.....	20
Gambar 2.2. Replikasi model dari jurnal utama.....	21
Gambar 3.1. Diagram Alur Kerangka Berpikir Teoritis.....	37
Gambar 4.1. Responden berdasarkan usia.....	49
Gambar 4.2. Responden berdasarkan jenis kelamin.....	50
Gambar 4.3. Full Structural Equation Model.....	74



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Desain inti kuesioner.....	27
Tabel 3.2. Definisi operasional variable.....	30
Tabel 3.3. Lanjutan keterangan indicator konstruk.....	35
Tabel 3.4. Keterangan hubungan konstruk.....	37
Tabel 3.5. Hasil Konversi kedalam persamaan model pengukuran.....	38
Tabel 3.6. Indeks Pengujian kelayakan sebuah model.....	43
Tabel 4.1. Responden berdasarkan usia.....	48
Tabel 4.2. Responden berdasarkan Jenis kelamin.....	49
Tabel 4.3. Derajat penilaian variable.....	51
Tabel 4.4. Tanggapan responden terhadap Service Quality.....	51
Tabel 4.5. Tanggapan responden terhadap Food Quality.....	52
Tabel 4.6. Tanggapan responden terhadap Atmosphere.....	54
Tabel 4.7. Tanggapan responden terhadap Customer Satisfaction.....	56
Tabel 4.8. Tanggapan responden terhadap Customer Loyalty.....	57
Tabel 4.9. Distribusi jawaban responden terhadap variabel Service Quality.....	58
Tabel 4.10. Distribusi jawaban responden terhadap variabel Food Quality.....	60
Tabel 4.11. Distribusi jawaban responden terhadap variabel Atmosphere.....	61
Tabel 4.12. Distribusi jawaban responden terhadap variabel Customer Satis.....	63
Tabel 4.13. Distribusi jawaban responden terhadap variabel Customer Loyalty ...	64
Tabel 4.14. Goodness of Fit Index.....	66
Tabel 4.15. Uji Normalitas Data.....	67
Tabel 4.16. Statistik Deskriptif Zscore.....	68
Tabel 4.17. Mahalonobis Distance.....	69
Tabel 4.18. Uji Reliabilitas.....	72
Tabel 4.19. Regression Weight.....	73
Tabel 4.20. Goodness of fit index.....	74
Tabel 4.21. Regression Weight Full Equation Model.....	76
Tabel 4.22. Uji Hipotesis.....	77
Tabel 4.23 Indikator Variabel Service Quality.....	82
Tabel 4.24. Indikator Variabel Food Quality.....	82
Tabel 4.25. Indikator Variabel Atmosphere.....	83
Tabel 4.26. Indikator Variabel Customer Satisfaction.....	83
Tabel 4.27. Indikator Variabel Customer Loyalty.....	84
Tabel 5.1. Implikasi Teoritis.....	89

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A: KUESIONER.....	A-1
LAMPIRAN B: DATA TABULASI KUESIONER.....	B-1
LAMPIRAN C: HASIL UJI VARIABEL.....	C-1
LAMPIRAN D: HASIL UJI STRUCTURAL EQUATION MODEL	D-1
LAMPIRAN E: HASIL TURNITIN.....	E-1

