

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 Manajemen di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya. Pada penelitian ini, penulis meyakini bahwa pengungkapan, penyajian, serta penggunaan kata-kata dan bahasa 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 terselesaikannya penelitian ini hingga akhir. Ucapan terima kasih ini khususnya ditujukan kepada:

1. Bapak Dr. Ronald, S.T., M.M, CSMA, CDM, PMA, selaku Executive Director dan Associate Dean serta pembimbing akademik yang membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan Surabaya.
2. Ibu Dr. Amelia, S.E., M.M, RFP-I, CSMA, selaku kepala program studi manajemen yang membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui selama berkuliah di UPH Surabaya.
3. Bapak Dr. Ronald, S.T., M.M, CSMA, CDM, PMA, dosen pembimbing pertama yang telah mencurahkan perhatian yang begitu besar, waktu, tenaga, viii kesabaran, serta memberikan dorongan yang begitu tinggi kepada saya dari awal hingga penelitian ini dapat diselesaikan.

4. Bapak Dr. William Santoso, S.E, M.Ak, CDM, selaku dosen pembimbing kedua yang telah membantu, membimbing, memberi perhatian, tenaga dan memberikan saran-saran serta perhatian sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini.
5. Bapak Hananiel Mennoverdi Gunawan, BA, MBA, selaku dosen penguji pertama yang turut memberikan masukan dan arahan kepada penulis untuk penyelesaian penelitian ini.
6. Ibu Dr. Yolanda Soediby, ST., MM, selaku dosen penguji kedua yang turut memberikan masukan dan arahan kepada penulis untuk penyelesaian penelitian ini.
7. Keluarga saya, Papa, Mama, Koko, Titi yang senantiasa mendoakan, memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan penelitian ini.
8. Pacar saya, yang telah mendukung, menyemangati, mendoakan, serta membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya, serta dalam menyelesaikan penelitian ini.
9. Teman-teman saya, Samuel Christofer, Melvin Widjaja, Kelvin Sebastian, Greceawati, Dwitama Lingga Saputra, Ivan Leonardi yang telah menyemangati dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya, terutama yang sudah membantu dan memberikan dukungan dalam penelitian ini.
10. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan 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, 27 Agustus 2021

Steven Alexanders



DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR	i
IDENTITAS TIM PENGUJI	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iv
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Batasan Masalah.....	11
1.3 Rumusan Masalah	11
1.4 Tujuan Penelitian	12
1.5 Manfaat Penelitian	13
1.5.1 Manfaat Teoritis	13
1.5.2 Manfaat Praktis.....	13
1.6 Sistematika Penulisan	14
BAB II	16
2.1 Landasan Teori.....	16
2.1.1 <i>Food Quality</i>	16
2.1.2 <i>Price</i>	17
2.1.3 <i>Location and Environment</i>	19
2.1.4 <i>Service Quality</i>	20
2.1.5 <i>Customer Satisfaction</i>	21
2.1.6 <i>Customer Loyalty</i>	23
2.2 Penelitian Terdahulu.....	24
2.3 Pengembangan Hipotesis	26
2.3.1 Pengaruh <i>Food Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	26
2.3.2 Pengaruh <i>Price</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	26

2.3.3	Pengaruh <i>Location and Environment</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	27
2.3.4	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	28
2.3.5	Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	28
2.4	Model Penelitian.....	29
2.5	Bagan Alur Berpikir	29
BAB III		31
3.1	Jenis Penelitian dan Jenis Data	31
3.1.1	Jenis Penelitian	31
3.1.2	Jenis Data.....	32
3.2	Populasi dan Sampel.....	33
3.2.1	Populasi.....	33
3.2.2	Sampel	33
3.2.3	Metode Pengumpulan Data.....	34
3.3	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	38
3.4	Metode Analisis Data.....	39
3.4.1	Pengolahan Data.....	39
3.4.2	Pengujian Hipotesis	39
3.4.3	Uji Reliabilitas	52
BAB IV.....		54
4.1	Gambaran Umum	54
4.1.1	Sushi Tei	54
4.1.2	Profil Responden.....	55
4.1.2.1	Jenis Kelamin Responden	56
4.1.2.2	Usia Responden	57
4.2	Analisis Data	58
4.2.1	Tanggapan Responden	59
4.2.2	Analisis Deskriptif Variabel	68
4.2.2.1	Penjelasan Responden Terhadap <i>Food Quality</i>	68
4.2.2.2	Penjelasan Responden Terhadap <i>Price</i>	70
4.2.2.3	Penjelasan Responden Terhadap <i>Location and Environment</i>	72
4.2.2.4	Penjelasan Responden Terhadap <i>Service Quality</i>	74
4.2.2.5	Penjelasan Responden Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	75
4.2.2.6	Penjelasan Responden Terhadap <i>Customer Loyalty</i>	77
4.2.3	Hasil Pengujian Kualitas Data	79

4.2.3.1	Evaluasi Normalitas Data	81
4.2.3.2	Evaluasi <i>Outliners</i>	82
4.2.3.2.1	<i>Univariate Outliners</i>	82
4.2.3.2.2	<i>Multivariate Outliners</i>	84
4.2.3.3	Evaluasi <i>Multicollinearity</i> dan <i>Singularity</i>	85
4.2.3.4	Analisis Faktor Konfirmatori (<i>Confirmatory Factor Analysis</i>)	85
4.2.3.4.1	Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen.....	86
4.2.3.4.2	Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Endogen.....	88
4.2.4	Analisis Full Structural Equation Modeling.....	89
4.2.5	Uji Reliability	93
4.2.6	Hasil Pengujian Hipotesis.....	95
4.2.6.1	Pengujian Hipotesis 1 (H1).....	95
4.2.6.2	Pengujian Hipotesis 2 (H2).....	96
4.2.6.3	Pengujian Hipotesis 3 (H3).....	97
4.2.6.4	Pengujian Hipotesis 4 (H4).....	97
4.2.6.5	Pengujian Hipotesis 5 (H5).....	98
4.3	Pembahasan	99
BAB V	116
5.1	Simpulan	116
5.1.1	Simpulan Atas Hipotesis	116
5.1.1.1	Pengaruh <i>Food Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	116
5.1.1.2	Pengaruh <i>Price</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	117
5.1.1.3	Pengaruh <i>Location and Environment</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	118
5.1.1.4	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	119
5.1.1.5	Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	119
5.1.2	Simpulan Atas Masalah Penelitian	120
5.2	Implikasi.....	121
5.2.1	Implikasi Teoritis.....	121
5.2.2	Implikasi Manajerial.....	122
5.3	Rekomendasi	127
DAFTAR PUSTAKA	129

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Menu Makanan Sushi Tei.....	5
Gambar 1.2 Menu Makanan Sushi Tei.....	5
Gambar 1.3 Pembayaran Sushi Tei.....	6
Gambar 1.4 Tempat Makan Sushi Tei.....	7
Gambar 1.5 Karyawan Sushi Tei dengan Pelanggan.....	8
Gambar 1.6 <i>Rating</i> Sushi Tei Pakuwon Mall.....	9
Gambar 1.7 Lokasi Sushi Tei di Indonesia.....	10
Gambar 2.1 Model Penelitian Terdahulu.....	25
Gambar 2.2 Model Penelitian.....	29
Gambar 3.1 Diagram Alur Kerangka Berpikir Teoritis.....	44
Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	57
Gambar 4.2 Usia Responden.....	58
Gambar 4.3 <i>Food Quality, Price, Location and Environment</i> dan <i>Service Quality</i>	86
Gambar 4.4 <i>Customer Satisfaction</i> dan <i>Customer Loyalty</i>	88
Gambar 4.5 <i>Full Structural Equation Model</i>	90

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Desain Inti Kuesioner.....	36
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	38
Tabel 3.3 Keterangan Indikator Konstruk.....	43
Tabel 3.4 Keterangan Hubungan Konstruk.....	45
Tabel 3.5 Hasil Konversi ke Dalam Persamaan Model Pengukuran.....	46
Tabel 3.6 Indeks Pengujian Kelayakan Sebuah Model (<i>Goodness of Fit Index</i>).....	51
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	56
Tabel 4.2 Usia Responden.....	57
Tabel 4.3 Derajat Penilaian Setiap Variabel.....	59
Tabel 4.4 Tanggapan Responden terhadap <i>Food Quality</i>	60
Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap <i>Price</i>	61
Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap <i>Location and Environment</i>	63
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap <i>Service Quality</i>	64
Tabel 4.8 Tanggapan Responden terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	65
Tabel 4.9 Tanggapan Responden terhadap <i>Customer Loyalty</i>	67
Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Responden terhadap <i>Food Quality</i>	68
Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Responden terhadap <i>Price</i>	70
Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden terhadap <i>Location and Environment</i>	72
Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden terhadap <i>Service Quality</i>	74
Tabel 4.14 Distribusi Jawaban Responden terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	76
Tabel 4.15 Distribusi Jawaban Responden terhadap <i>Customer Loyalty</i>	77
Tabel 4.16 <i>Goodness of Fit Index</i>	80
Tabel 4.17 Evaluasi Normalitas Data.....	81
Tabel 4.18 Statistik Deskriptif <i>Z-Score</i>	83
Tabel 4.19 <i>Mahalanobis Distance</i>	84

Tabel 4.20 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading <i>Food Quality, Price, Location and Environment</i> dan <i>Service Quality</i>	87
Tabel 4.21 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading <i>Customer Satisfaction</i> dan <i>Customer Loyalty</i>	88
Tabel 4.22 Index Pengujian Kelayakan.....	91
Tabel 4.23 <i>Regression Weight Full Structural Model</i>	91
Tabel 4.24 Uji <i>Reliability</i>	94
Tabel 4.25 Hasil Uji Hipotesis.....	95
Tabel 4.26 Indikator yang paling Mempengaruhi <i>Food Quality</i>	102
Tabel 4.27 Indikator yang paling Mempengaruhi <i>Price</i>	105
Tabel 4.28 Indikator yang paling Mempengaruhi <i>Location and Environment</i>	107
Tabel 4.29 Indikator yang paling Mempengaruhi <i>Service Quality</i>	109
Tabel 4.30 Indikator yang paling Mempengaruhi <i>Customer Satisfaction</i>	111
Tabel 4.31 Indikator yang paling Mempengaruhi <i>Customer Loyalty</i>	113
Tabel 5.1 Implikasi Teori.....	121
Tabel 5.2 Implikasi Manajerial.....	125

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A: KUESIONER.....	A-1
LAMPIRAN B: TABULASI DATA KUESIONER.....	B-1
LAMPIRAN C: HASIL UJI STATISTIK DESKRIPTIF.....	C-1
LAMPIRAN D: HASIL PENGUJIAN STRUCTURAL EQUATION MODEL (SEM)...	D-1
LAMPIRAN E: HASIL TURNITIN.....	E-1

