

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 ini dapat di selesaikan

Tugas akhir dengan judul “ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *EXPERIENTIAL QUALITY*, *EXPERIENTIAL TRUST*, *EXPERIENTIAL SATISFACATION* YANG MEMPENGARUHI *EXPERIENTIAL LOYALTY* PADA PELANGGAN KENTUCKY FRIED CHICKEN DI SURABAYA” 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 terselesainya penelitian ini hingga akhir. Ucapan terima kasih ini khususnya ditujukan kepada:

1. Bapak Dr. Ronald S.T., M.M., selaku Executive Director dan dosen pembimbing pertama yang telah mencurahkan perhatian yang begitu besar, waktu, tenaga, kesabaran, serta memberikan dorongan yang begitu tinggi kepada saya dari awal hingga penelitian ini dapat diselesaikan.
2. Ibu Dr. Oliandes Sondakh S.E., M.M., selaku Co-dosen pembimbing yang membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui selama berkuliah di UPH Surabaya, serta selaku dosen pembimbing kedua yang telah membantu dan memberikan saran-saran serta perhatian sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini.
3. Keluarga saya papa, maaaa, dan adik saya yang senantiasa mendoakan, memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan penelitian ini.

4. Teman-teman seperjuangan saya Vincent, Rafles, Marsha, Ivana, Alfado, Andrian, dan Yovina di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya, terutama yang sudah membantu dan memberikan dukungan dalam penelitian ini.
5. 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, 25 Agustus 2021

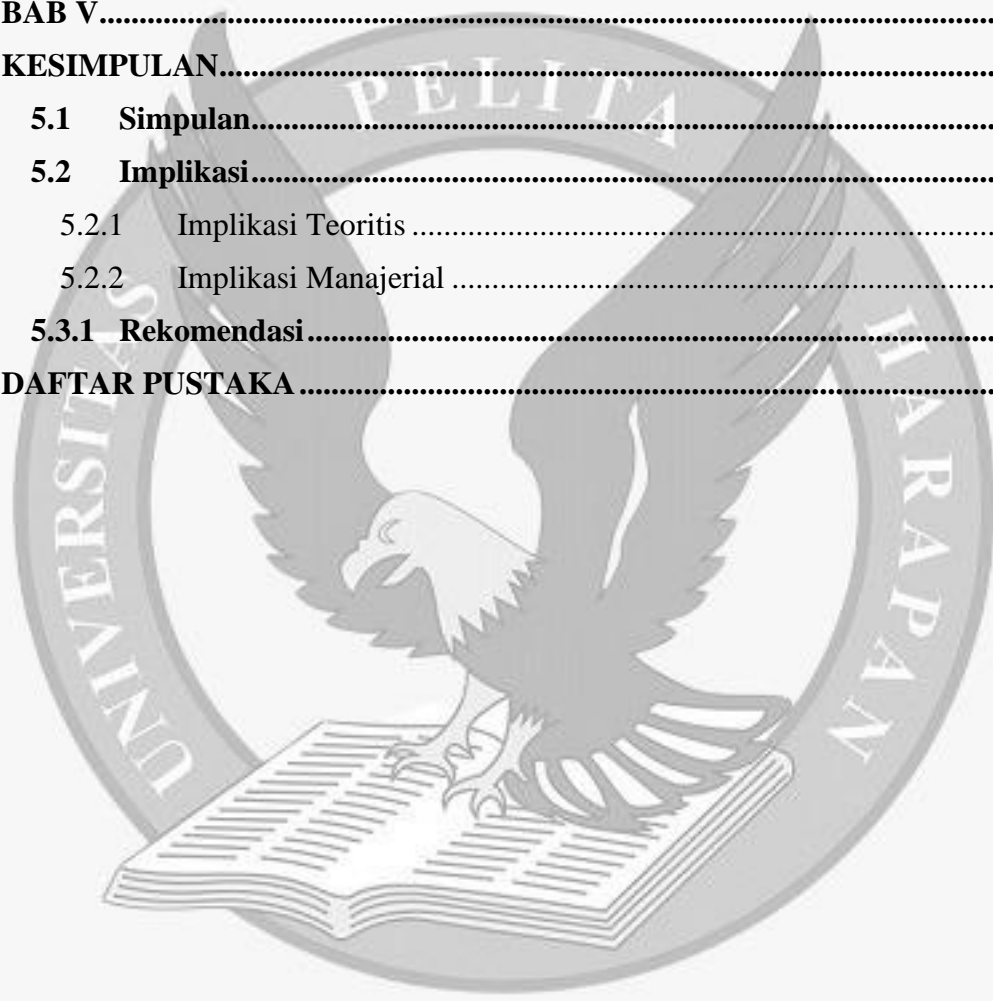
Ryan Gavin Limpadarma

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR	Error! Bookmark not defined.
IDENTITAS TIM PENGUJI	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS	iii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iv
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Batasan Masalah	10
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
BAB II	16
TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	16
2.1 Landasan Teori	16
2.1.1 Experiential loyalty	16
2.1.2 Experiential Trust	18

2.1.3 Experiential Satisfaction	20
2.1.4 Experiential Quality	21
2.1.5 Affective quality	23
2.1.6 Outcome quality	24
2.1.7 <i>Physical environment quality</i>	26
2.1.8 Interaction quality	28
2.2 Penelitian Terdahulu.....	29
2.3 Pengembangan Hipotesis	31
2.3.1 Pengaruh Interaction quality terhadap Experiential quality	31
2.3.2 Pengaruh Physical Environment Quality terhadap Experiential quality	31
2.3.3 Pengaruh Outcome quality terhadap Experiential quality	32
2.3.4 Pengaruh Affective quality terhadap Experiential quality	32
2.3.5 Pengaruh Experiential quality terhadap Experiential trust	32
2.3.6 Pengaruh Experiential quality terhadap Experiential satisfaction	33
2.3.7 Pengaruh Experiential trust terhadap Experiential satisfaction	33
2.3.8 pengaruh Experiential trust terhadap Experiential loyalty	34
2.4 Model Penelitian.....	34
2.5 Bagan Alur Berpikir	34
BAB III.....	38
METODE PENELITIAN.....	38
3.1. Jenis Penelitian.....	38
3.2. Populasi dan Sampel	38
3.2.1 Populasi.....	38
3.2.2. Sampel	39
3.3. Metode Pengumpulan Data	40
3.3.1 Pengolahan Data	46
3.3.2. Pengujian Hipotesis	46
BAB IV	60
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	60
4.1 Analisis Data	60
4.1.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	60

4.1.2	Profil Responden	62
4.1.3	Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	63
4.1.4	Pengujian Kualitas Data	75
4.1.5	Analisis Model Penelitian	81
4.1.6	Pengujian Hipotesis	85
4.2	Pembahasan	86
BAB V	105
KESIMPULAN	105
5.1	Simpulan.....	105
5.2	Implikasi.....	107
5.2.1	Implikasi Teoritis	107
5.2.2	Implikasi Manajerial	109
5.3.1	Rekomendasi.....	111
DAFTAR PUSTAKA	113



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo KFC terbaru (1952-sekarang)	4
Gambar 2.1 Model Penelitian Terdahulu Jurnal Utama.....	30
Gambar 2.1 Model Penelitian Terdahulu Jurnal Pendukung Kedua.....	34
Gambar 3.1 Diagram Alur Kerangka Pemikir Teoritis.....	4
Gambar 2.1 Model Penelitian Terdahulu Jurnal Utama.....	30
Gambar 2.1 Model Penelitian Terdahulu Jurnal Pendukung Kedua.....	34
Gambar 4.1 Beberapa Menu KFC.....	62
Gambar 4.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
Gambar 4.3 Full Structural Equation Model.....	83

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Desain Inti Kuisisioner	42
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	45
Tabel 3.3 Implikasi Teoritis	108
Tabel 3.4 Keterangan Hubungan Konstruk.....	51
Tabel 3.5 Hasil Konversi ke Dalam Persamaan Model Pengukuran Konstruk Eksogen	52
Tabel 3.6 Indeks Pengujian Kelayakan Sebuah Model (Goodness of Fit Index) <u>57</u>	
Tabel 4.1 Gerai KFC di Surabaya dan Sekitarnya Tahun 2021	63
Tabel 4.2 Nilai Rata-Rata dan Standar Deviasi Variabel Interaction Quality	64
Tabel 4.3 Nilai Rata-Rata dan Standar Deviasi Variabel Physical environment quality.....	66
Tabel 4.4 Nilai Rata-Rata dan Standar Deviasi Variabel Outcome quality	67
Tabel 4.5 Nilai Rata-Rata dan Standar Deviasi Variabel Affective quality	68
Tabel 4.6 Nilai Rata-Rata dan Standar Deviasi Variabel Experiential quality	70
Tabel 4.7 Nilai Rata-Rata dan Standar Deviasi Variabel Experiential trust quality	71
Tabel 4.8 Nilai Rata-Rata dan Standar Deviasi Variabel Experiential satisfaction	73
Tabel 4.9 Nilai Rata-Rata dan Standar Deviasi Variabel Experiential loyalty	74
Tabel 4.10 Hasil Uji Univariate Outlier dengan Z-Score	77
Tabel 4.11 Hasil Uji Univariate Outlier dengan Z-Scoret	78
Tabel 4.12 Uji Normalitas.....	79
Tabel 4.13 Uji Validitas Variabel Penelitian	80
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas Variabel Penelitian.....	77
Tabel 4.15 Confirmatory Factor Analysis.....	84
Tabel 4.16 Pengujian Kelayakan Model (Goodness of Fit Index).....	85
Tabel 4.17 Pengujian Hipotesis Penelitian	86
Tabel 4.18 Analisis Kesenjangan Variabel Interaction Quality	89
Tabel 4.19 Analisis Kesenjangan Variabel Physical Environment Quality.....	90
Tabel 4.20 Analisis Kesenjangan Variabel Outcome Quality	91

Tabel 4.21 Analisis Kesenjangan Variabel Physical Environment Quality.....	90
Tabel 4.22 Analisis Kesenjangan Variabel Experiential Quality.....	95
Tabel 4.23 Analisis Kesenjangan Variabel Experiential Trust	97
Tabel 4.24 Analisis Kesenjangan Variabel Experiential Satisfaction.....	99
Table 5.1 Implikasi Teoritis	108
Table 5.2 Implikasi Manajerial	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A : KUESIONER	A-1
LAMPIRAN B : DATA ISIAN KUESIONER RESPONDEN	B-1
LAMPIRAN C : STATISTIK DESKRIPTIF	C-1
LAMPIRAN D : OUTPUT AMOS.....	D-1
LAMPIRAN E : PATH GRAM.....	E-1
LAMPIRAN F : VARIANCE EXTERNAL DAN CONSTRUCT RELIABILITY	F-1

