

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada tuhan yang maha esa. Berkat kebaikan tuhan yang telah memberikan inspirasi, motivasi kemampuan, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir sebagai salah satu persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu di Universitas Pelita Harapan Surabaya. Hasil karya penelitian ini adalah bentuk kerja keras penulis dalam memenuhi syarat kelulusan Sarjana Ekonomi. Namun penulis menyadari bahwa penelitian ini masih kurang sempurna, penulis berharap penelitian ini berguna dan dapat dijadikan referensi dalam ilmu marketing di masa akan datang. Tercapainya hasil penelitian tugas akhir ini, tentu melewati proses yang panjang dan membutuhkan bantuan dari banyak pihak. Untuk itu, penulis ingin memberikan rasa terima kasih bagi pihak- pihak yang senantiasa membantu penulis selama ini.

Dengan kesempatan yang diberikan, penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu, mendorong serta mendukung dari awal hingga berakhirnya penulisan karya tugas akhir ini. Ucapan terima kasih ini dengan penuh ketulusan ditujukan kepada :

1. Bapak DR. Ronald Suryaputra ST.MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya.
2. Ibu DR. Amelia S.E, RFP-I,M.M., selaku ketua jurusan program studi manajemen Universitas Pelita Harapan Surabaya
3. Bapak Hananiel M Gunawan, BA., MBA, selaku dosen manajemen dan sebagai pembimbing utama penulis. Thank you pak Nathan sudah

mencurahkan banyak waktu, pikiran dan perhatian serta membantu banyak sekali hal bagi penulis selama proses perkuliahan.

4. Bapak William Santoso, S.E M.AK., selaku pembimbing kedua yang membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan serta telah membantudan memberikan saran dalam penyelesaian penelitian ini.
5. Ibu Oliandes Sondakh, selaku penguji satu. Terima kasih atas dukungan, masukan serta pelajaran dan arahan kepada penulis untuk penyelesaian penelitian ini.
6. Seluruh staff program studi Pra Sarjana Strata satu jurusan manajemen karena telah menyediakan segala sesuatu yang mahasiswa butuhkan dalam proses belajar mengajar.
7. Kedua orang tua penulis, Mama dan Papa dan Kakak yang senantiasa mendoakan, mendukung dan membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
8. Teman-teman seangkatan, terima kasih pengalamannya semua yang kalian berikan begitu indah.
9. Terimakasih kepada Kharis, Michael S, Tiara, belina, Andrew, Gaga, Shafa, Bernard dan, Angel yang telah memberikan hari-hari yang penuh suka duka bagi penulis dan memberikan dukungan selama proses penulisan skripsi.
10. Terimakasih kepada Chelsea Nadia Darotong sebagai kekasih yang menjadi motivator pribadi, sang calon pendamping wisuda yang tanpa henti selalu memberikan dukungan dan semangat. Nasihat dan saran yang ia berikan

adalah hal yang menolong dan membuat saya tersadar untuk terus berusaha berpikir positif dan bekerja lebih keras.

11. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini. dan memberikan saran dalam penyelesaian penelitian ini.
12. Ibu Oliandes Sondakh, selaku penguji satu. Terima kasih atas dukungan, masukan serta pelajaran dan arahan kepada penulis untuk penyelesaian penelitian ini.
13. Seluruh staff program studi Pra Sarjana Strata satu jurusan manajemen karena telah menyediakan segala sesuatu yang mahasiswa butuhkan dalam proses belajar mengajar.
14. Kedua orang tua penulis, Mama dan Papa dan Kakak yang senantiasa mendoakan, mendukung dan membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

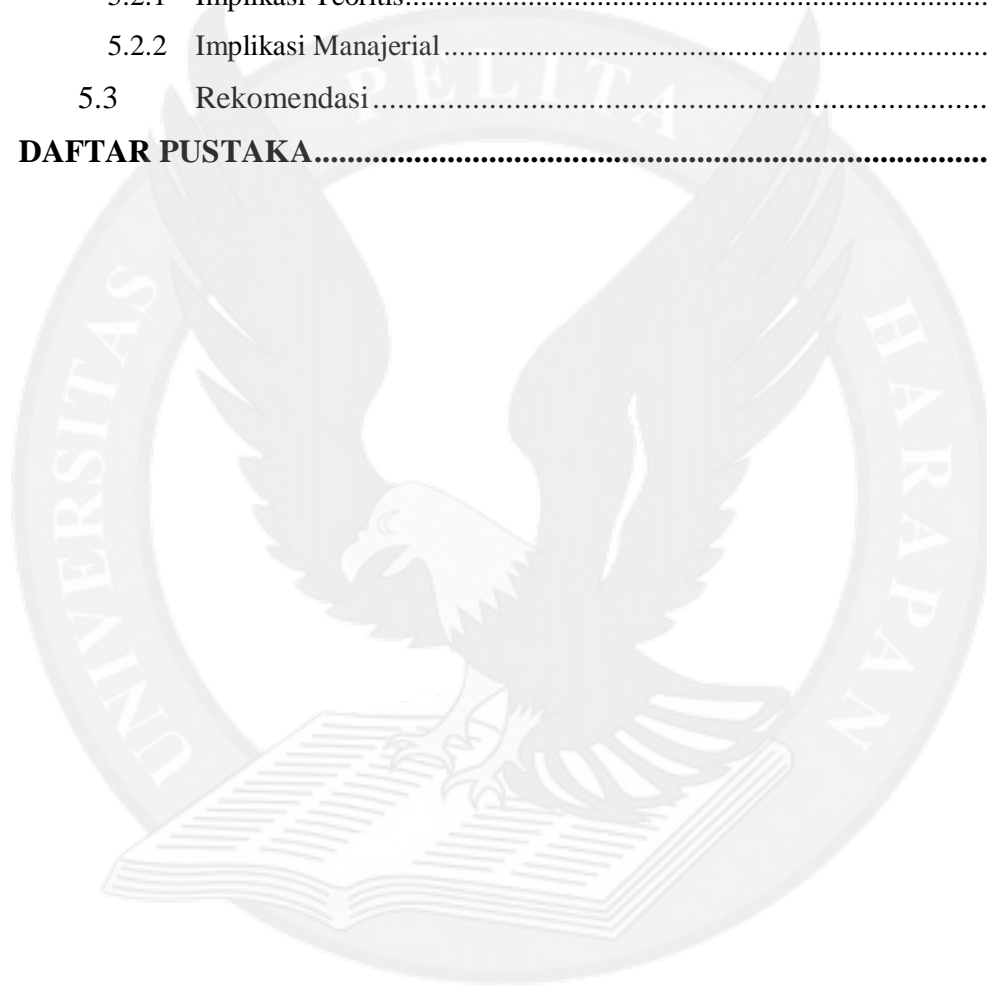
Hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas semua kebaikan dan dukungan dari Bapak, Ibu, Saudara, dan teman-teman sekaligus. Semoga penelitian ini bisa bermanfaat terutama bagi diri pribadi penulis serta pihak-pihak yang berkepentingan dengan topic yang sama. Segala kritik dan saran atas penelitian ini tentunya akan sangat bermanfaat untuk penyempurnaan selanjutnya.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN IDENTITAS TIM PENGUJI</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Batasan Masalah.....	13
1.3 Rumusan Masalah.....	14
1.4 Tujuan Penelitian.....	15
1.5 Manfaat Penelitian.....	15
1.5.1 Manfaat Penelitian Secara Teoritis.....	16
1.5.2 Manfaat Penelitian Secara Praktis.....	16
1.6 Sistematika Penelitian.....	17
<b>BAB II: TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS..</b>	<b>19</b>
2.1 Landasan Teori.....	19
2.1.1 <i>Customer Loyalty</i> .....	19
2.1.2 <i>Customer Satisfaction</i> .....	21
2.1.3 <i>Food Quality</i> .....	23
2.1.4 <i>Price</i> .....	24
2.1.5 <i>Environment</i> .....	25
2.1.6 <i>Service Quality</i> .....	26
2.2 Penelitian Terdahulu.....	28
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	30

2.3.1	Pengaruh <i>Food Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	30
2.3.2	Pengaruh <i>Price</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	31
2.3.3	Pengaruh <i>Environment</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	32
2.3.4	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	32
2.3.5	Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	33
2.4	Model Penelitian .....	34
2.5	Bagan Alur Berpikir .....	35
<b>BAB III: METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>37</b>
3.1	Jenis Penelitian dan Jenis Data .....	37
3.1.1	Jenis Penelitian .....	37
3.1.2	Jenis Data .....	37
3.2	Populasi dan Sampel.....	38
3.2.1	Populasi.....	38
3.2.2	Sampel .....	39
3.3	Metode Pengumpulan Data.....	40
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	42
3.5	Metode Analisis Data .....	44
3.5.1	Pengolahan Data.....	44
3.5.2	Pengujian Hipotesis .....	45
<b>BAB IV: ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>54</b>
4.1	Gambaran Umum Kafe Source Coffee Sidoarjo.....	54
4.2	Analisis Data.....	55
4.2.1	Statistik Deskriptif.....	55
4.2.2	Analisis Deskriptif Variabel.....	63
4.2.3	Uji Validitas .....	75
4.2.4	Uji Reliabilitas.....	76
4.2.5	Pengujian Asumsi Klasik Regresi .....	77
4.3	Metode Analisis Statistik .....	83
4.3.1	Analisis Regresi.....	83
4.3.2	Analisis Koefisien Korelasi.....	87
4.3.3	Analisis Koefisien Korelasi Determinasi ( $R^2$ ).....	88
4.4	Metode Pengujian Hipotesis .....	89
4.4.1	Uji Signifikansi Simultan (Uji-F).....	89

4.4.2	Uji Signifikasi Simultan (Uji-t).....	91
4.4	Pembahasan.....	93
<b>BAB V: KESIMPULAN.....</b>		<b>107</b>
5.1	Kesimpulan .....	107
5.1.1	Simpulan atas hipotesis.....	107
5.2.	Implikasi .....	112
5.2.1	Implikasi Teoritis.....	112
5.2.2	Implikasi Manajerial.....	113
5.3	Rekomendasi.....	117
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>119</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Persentase pertumbuhan Produk Domestik Bruto ( <i>Year-ON-Year</i> ) ...	2
Gambar 1. 2 Pertumbuhan PDB lapangan usaha (kuartal- to- kuartal) (persen).....	3
Gambar 1. 3 Data Pertumbuhan Industri makanan dan minuman, 2010 - 2020 .....	4
Gambar 1. 4 Data Pertumbuhan Industri makanan dan minuman (Perkuartal) .....	4
Gambar 1. 5 Cabang baru Kafe Source Coffee Sidoarjo .....	9
Gambar 1. 6 Customer Satisfaction pada Kafe Source Coffee Sidoarjo .....	9
Gambar 1. 7 Food Quality pada Kafe Source Coffee Sidoarjo .....	10
Gambar 1. 8 Price pada Kafe Source Coffee Sidoarjo.....	11
Gambar 1. 9 Environment pada Kafe Source Coffee Sidoarjo .....	12
Gambar 1. 10 Service Quality pada Kafe Source Coffee Sidoarjo .....	13
Gambar 2. 1 Model Penelitian Terdahulu .....	30
Gambar 2. 2 Model Penelitian.....	34
Gambar 2. 3 Bagan Alur Berpikir.....	36
Gambar 4. 1 Diagram Pie Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
Gambar 4. 2 p-plot Uji Normalitas Customer Satisfaction .....	78
Gambar 4. 3 p-plot Uji Normalitas Customer Loyalty .....	79
Gambar 4. 4 Scatterplot Uji Heterokedastisitas Customer Loyalty.....	81
Gambar 4. 5 Scatterplot Uji Heterokedastisitas Customer Satisfaction .....	81
Gambar 4. 6 Hasil Model Penelitian.....	87



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar pesaing Source Coffe di Sidoarjo .....	7
Tabel 3. 1 Desain inti Kuesioner .....	42
Tabel 3. 2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	43
Tabel 3. 3 Rules of Thumb Ukuran Koefisien Dterminasi .....	53
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden.....	55
Tabel 4. 2 Derajat Penilaian Setiap Variabel .....	56
Tabel 4. 3 Tanggapan Responden terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	57
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	58
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden terhadap <i>Food Quality</i> .....	59
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden terhadap <i>Price</i> .....	60
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden terhadap <i>Environment</i> .....	61
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden terhadap <i>Service Quality</i> .....	62
Tabel 4. 9 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Customer Loyalty</i>	64
Tabel 4. 10 Distribusi Jawaban Responden Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	66
Tabel 4. 11 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Service Quality</i> ..	67
Tabel 4. 12 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Environment</i> .....	69
Tabel 4. 13 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Price</i> .....	71
Tabel 4. 14 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Food Quality</i> .....	73
Tabel 4. 15 Hasil Uji Validasi Variabel <i>Food Quality</i> .....	75
Tabel 4. 16 Hasil Uji Validasi Variabel <i>Price</i> .....	75
Tabel 4. 17 Hasil Uji Validasi Variabel <i>Environment</i> .....	75
Tabel 4. 18 Hasil Uji Validasi Variabel <i>Service Quality</i> .....	75
Tabel 4. 19 Hasil Uji Validasi Variabel <i>Customer Satisfaction</i> .....	76
Tabel 4. 20 Hasil Uji Validasi Variabel <i>Customer Loyalty</i> .....	76
Tabel 4. 21 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Food Quality</i> .....	76
Tabel 4. 22 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Price</i> .....	76
Tabel 4. 23 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Environment</i> .....	77
Tabel 4. 24 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Service Quality</i> .....	77
Tabel 4. 25 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Customer Satisfaction</i> .....	77



Tabel 4. 26 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Customer Loyalty</i> .....	77
Tabel 4. 27 Hasil Uji Normalitas.....	78
Tabel 4. 28 Nilai tolerance dan VIF (CS*CL).....	79
Tabel 4. 29 Nilai tolerance dan VIF (FQ,P,E,SQ*CS) .....	80
Tabel 4. 30 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	82
Tabel 4. 31 Hasil Uji Linearitas.....	83
Tabel 4. 32 Hasil Uji Regresi Berganda (CS*CL) .....	83
Tabel 4. 33 Hasil Uji Regresi Sederhana (FC, P, E, SQ*CS) .....	85
Tabel 4. 34 Hasil Uji Koefisien Korelasi Sederhana (CS*CL) .....	87
Tabel 4. 35 Hasil Uji Koefisien Korelasi Berganda (FQ, P, E, SQ*CS) .....	88
Tabel 4. 36 Hasil Uji Koefisien Korelasi Berganda (FQ, P, E, SQ*CS) .....	89
Tabel 4. 37 Hasil Uji Koefisien Korelasi Berganda (CS*CL) .....	89
Tabel 4. 38 Hasil Uji F.....	90
Tabel 4. 39 Hasil Uji t.....	91
Tabel 4. 40 Indikator-indikator yang mengukur variabel <i>Customer Satisfaction</i> ..	98
Tabel 4. 41 Indikator-indikator yang mengukur variabel <i>Food Quality</i> .....	100
Tabel 4. 42 Indikator-indikator yang mengukur variabel <i>Price</i> .....	101
Tabel 4. 43 Indikator-indikator yang mengukur variabel <i>Environment</i> .....	103
Tabel 4. 44 Indikator-indikator yang mengukur variabel <i>Service Quality</i> .....	104
Tabel 4. 45 Indikator-indikator yang mengukur variabel <i>Customer Loyalty</i> .....	105
Tabel 5. 1 Implikasi Teoritis .....	112

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A: KUESIONER.....	A-1
LAMPIRAN B: TABULASI DATA KUESIONER .....	B-1
LAMPIRAN C: HASIL UJI STATISTIK DESKRIPTIF.....	C-1
LAMPIRAN D: NILAI TURNITIN.....	D-1

