

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas berkah rahmat dan hidayahnya yang senantiasa di limpahkan kepada penulis, sehingga bisa menyelesaikan skripsi dengan judul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS MAKANAN, HARGA, LOKASI DAN LINGKUNGAN, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBENTUK KESETIAAN PELANGGAN PADA PELANGGAN KFC TULUNGAGUNG” Sebagai syarat untuk menyelesaikan tugas akhir persyaratan akademik guna mengejar gelar studi yaitu Strata Satu Sarjana Ekonomi di Universitas Pelita Harapan Surabaya. Penulis meyakini bahwa pengungkapan, penyajian, maupun penggunaan kata-kata dan bahasa pada penelitian ini dirasa 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 UPH Surabaya dan dosen pengajar yang telah membantu saya dalam banyak hal selama saya berkuliah di UPH Surabaya.
2. Ibu Dr. Amelia S.E., RFP-I, M.M., selaku Kepala Jurusan Manajemen UPH Surabaya, dosen pengajar, dan dosen penguji pertama yang turut memberikan masukan dan arahan kepada saya dalam penyelesaian penelitian ini.

3. Ibu Dr. Oliandes Sondakh S.E., M.M., selaku dosen pembimbing pertama yang telah berkenan memberikan tambahan ilmu dan solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan skripsi ini.

4. Dr. Yanuar Dananjaya, B.Sc,M.M, selaku dosen pembimbing kedua yang telah membantu dan memberikan saran-saran serta perhatian dalam menyelesaikan penelitian ini.

5. Bapak Hananiel M. Gunawan, BA. MBA, selaku pembimbing akademik yang telah membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui selama berkuliah di UPH Surabaya dan sebagai dosen penguji kedua saya yang turut memberikan masukan dan arahan kepada saya dalam penyelesaian penelitian ini.

6. Kepada diri saya sendiri, Nadya elliza budianti yang selalu terus berusaha dan berjuang ditengah banyaknya rintangan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

7. Kedua orang tua saya, beserta kakak yang telah memberikan doa dan dukungan selama proses pembuatan tugas akhir ini.

8. Sahabat seperjuangan saya selama masa kuliah, Cicilia Veronika, Jingga Dhewi, Adhelia Tasya yang selalu saling membantu dan memberikan dukungan.

9. Sahabat SMA saya Poppy Wahyuningtyas dan Jingga Dhewi yang selalu memberikan dukungan dalam mengerjakan tugas akhir ini.

10. Kekasih saya Alvin Hidayat yang selalu memotivasi saya dan memberikan dukungan untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

11. Seluruh responden saya yang telah bersedia membantu dan meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner saya.

12. Semua pihak yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah membantu dan memberikan dukungan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karenanya penulis mengharapkan segala saran dan masukan bahkan kritik yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak.

Surabaya, 23 Agustus 2021



Nadya Elliza Budianti



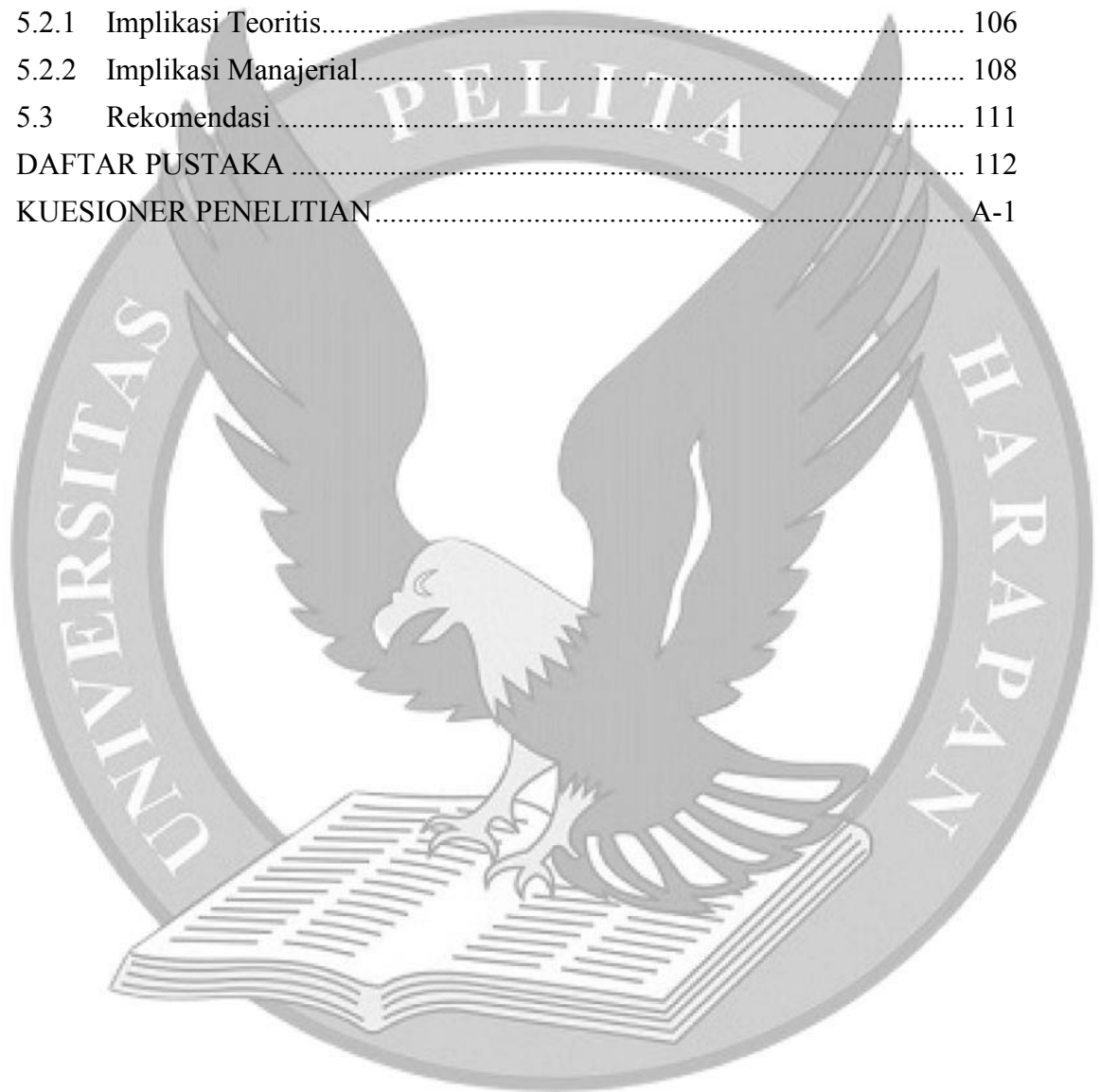
DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR.....	i
IDENTITAS TIM PENGUJI	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	iii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iv
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Batasan Masalah.....	10
1.3 Rumusan Masalah	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Manfaat Penelitian	11
1.5.1 Manfaat Teoritis	12
1.5.2 Manfaat Praktis	12
1.6 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II.....	14
TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	14
2.1 Landasan Teori.....	14
2.1.1 Kesetiaan Pelanggan.....	14
2.1.2 Kepuasan Pelanggan.....	15
2.1.3 Kualitas Makanan.....	17
2.1.4 Harga	18
2.1.5 Lokasi dan Lingkungan	19
2.1.6 Kualitas Layanan.....	20
2.2 Penelitian Terdahulu.....	21
2.3 Pengembangan Hipotesis	22

2.3.1	Pengaruh Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Pelanggan	22
2.3.2	Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	23
2.3.3	Pengaruh Lokasi dan Lingkungan terhadap Kepuasan Pelanggan	24
2.3.4	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	24
2.3.5	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Kesetiaan Pelanggan	26
2.4	Model Penelitian	27
2.5	Bagan Alur Berpikir	28
BAB III		32
METODOLOGI PENELITIAN		32
3.1	Jenis Penelitian	32
3.2	Populasi dan Sampel	33
3.2.1	Populasi	33
3.2.2	Sampel	33
3.3	Metode Pengumpulan Data	34
3.3.1	Jenis dan Sumber Data	34
3.3.2	Teknik Pengumpulan Data	35
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	36
3.4.1	Definisi Operasional	36
3.4.2	Pengukuran Variabel	37
3.5	Metode Analisis Data	38
BAB IV		42
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN		42
4.1	Gambaran Umum KFC	42
4.1.1	Restoran KFC	42
4.1.2	Profil Reponden	44
4.1.2.1	Jenis Kelamin Responden	45
4.1.2.2	Usia Responden	46
4.2	Analisis Data	47
4.2.1	Tanggapan Responden	47
4.2.1.1	Variabel Kualitas Makanan	48
4.2.1.2	Variabel Harga	50
4.2.1.3	Variabel Lokasi dan Lingkungan	51
4.2.1.4	Variabel Kualitas Layanan	52

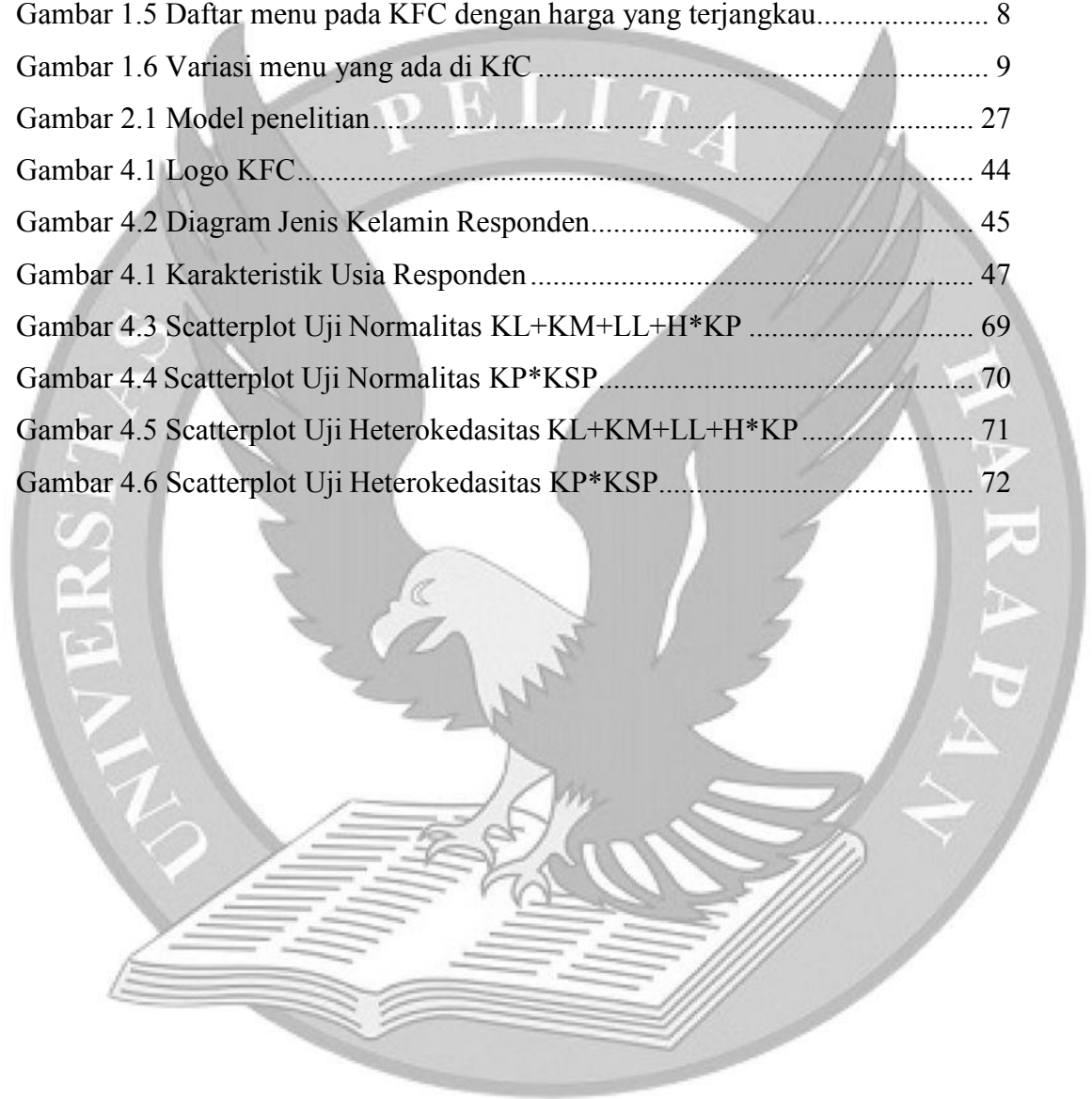
4.2.1.5	Variabel Kepuasan Pelanggan	54
4.2.1.6	Variabel Kesetiaan Pelanggan	55
4.2.2	Analisis Deskriptif Variabel	56
4.2.2.1	Penjelasan Responden terhadap Variabel Kualitas Makanan	57
4.2.2.2	Penjelasan Responden terhadap Variabel Harga	58
4.2.2.3	Penjelasan Responden terhadap Variabel Lokasi dan Lingkungan	60
4.2.2.4	Penjelasan Responden terhadap Variabel Kualitas Layanan	62
4.2.2.5	Penjelasan Responden terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	63
4.2.2.6	Penjelasan Responden terhadap Variabel Kesetiaan pelanggan	65
4.2.3	Hasil Pengujian Kualitas Data	67
4.2.3.1	Uji Validitas	67
4.2.3.2	Uji Reliabilitas	68
4.2.3.3	Uji Asumsi Klasik Regresi Normalitas	68
4.2.3.4	Uji Asumsi Klasik Regresi Heterokedastisitas	70
4.2.3.5	Uji Asumsi Klasik Regresi Linearitas	72
4.2.3.6	Uji Asumsi Klasik Regresi Multikolinearitas	73
4.2.4	Analisis Regresi Linear	73
4.2.4.1	Analisis Regresi Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Makanan, Lokasi dan Lingkungan, Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	73
4.2.3.2	Analisis Regresi Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Kesetiaan Pelanggan	76
4.3	Pengujian Hipotesis	78
4.3.1	Pengujian Hipotesis 1 (H1)	78
4.3.2	Pengujian Hipotesis 2 (H2)	79
4.3.3	Pengujian Hipotesis 3 (H3)	80
4.3.4	Pengujian Hipotesis 4 (H4)	80
4.3.5	Pengujian Hipotesis 5 (H5)	81
4.4	Pembahasan	82
BAB V		101
KESIMPULAN		101
5.1	Simpulan	101
5.1.1	Simpulan Atas Hipotesis	101
5.1.1.1	Pengaruh Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Pelanggan	101

5.1.1.2 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	102
5.1.1.3 Pengaruh Lokasi dan Lingkungan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	103
5.1.1.4 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	104
5.1.1.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Kesetiaan Pelanggan	105
5.1.2 Simpulan Atas Masalah Penelitian.....	105
5.2 Implikasi.....	106
5.2.1 Implikasi Teoritis.....	106
5.2.2 Implikasi Manajerial.....	108
5.3 Rekomendasi	111
DAFTAR PUSTAKA	112
KUESIONER PENELITIAN.....	A-1



DAFTAR GAMBAR

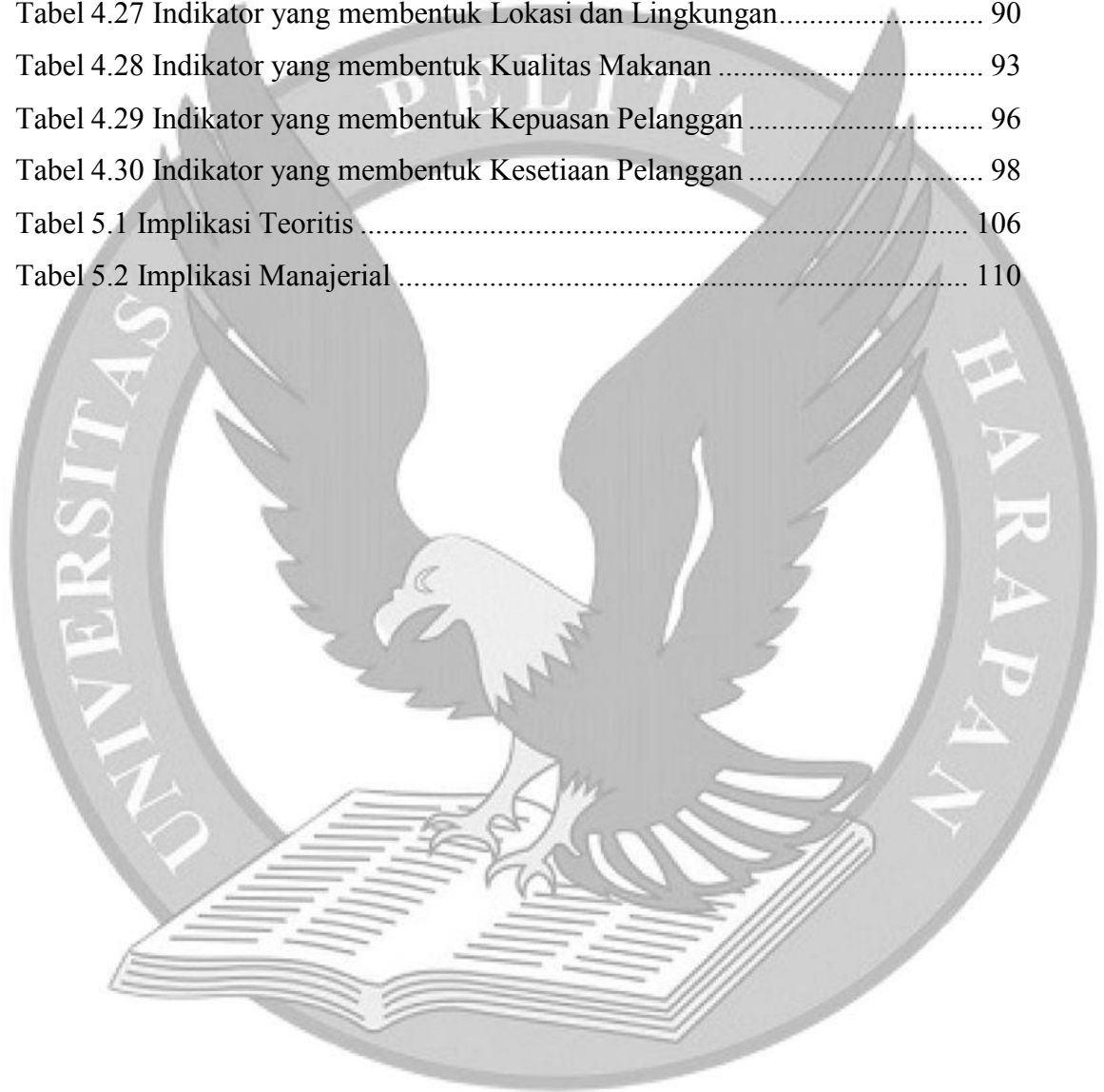
Gambar 1.1 Logo KFC.....	3
Gambar 1.2 Ulasan pelanggan terhadap Kfc Tulungagung.....	6
Gambar 1.3 Karyawan melayani dengan ramah	7
Gambar 1.4 Lokasi dan Lingkungan yang terletak secara strategis	7
Gambar 1.5 Daftar menu pada KFC dengan harga yang terjangkau.....	8
Gambar 1.6 Variasi menu yang ada di Kfc	9
Gambar 2.1 Model penelitian.....	27
Gambar 4.1 Logo KFC.....	44
Gambar 4.2 Diagram Jenis Kelamin Responden.....	45
Gambar 4.1 Karakteristik Usia Responden	47
Gambar 4.3 Scatterplot Uji Normalitas $KL+KM+LL+H*KP$	69
Gambar 4.4 Scatterplot Uji Normalitas $KP*KSP$	70
Gambar 4.5 Scatterplot Uji Heterokedasitas $KL+KM+LL+H*KP$	71
Gambar 4.6 Scatterplot Uji Heterokedasitas $KP*KSP$	72



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 <i>Likert Scale Point</i>	35
Tabel 3. 2 Operasional Variabel.....	36
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	45
Tabel 4.2 Usia Responden.....	46
Tabel 4.3 Derajat Penilaian Setiap Variabel	48
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Makanan.....	48
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Harga.....	50
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Lokasi dan Lingkungan	51
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan	52
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	54
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Kesetiaan Pelanggan.....	55
Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Kualitas Makanan	56
Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Harga	58
Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Lokasi dan Lingkungan	60
Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Kualitas Layanan .	62
Tabel 4.14 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	63
Tabel 4.15 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Kesetiaan Pelanggan	65
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Instrumen.....	67
Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	68
Tabel 4.18 Hasil Uji Asumsi Klasik Regresi Normalitas.....	68
Tabel 4.19 Hasil Uji Heterokedastisitas	70
Tabel 4.20 Hasil Uji Linearitas	72
Tabel 4.21 Hasil Uji Multikolinearitas.....	73
Tabel 4.22 Regresi Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Layanann, Lokasi dan Lingkungan, Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	73

Tabel 4.23 Regresi Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Kesetiaan Pelanggan	76
Tabel 4.24 Rangkuman Hasil Hipotesis	78
Tabel 4.25 Indikator yang membentuk Kualitas Layanan	86
Tabel 4.26 Indikator yang membentuk Harga.....	89
Tabel 4.27 Indikator yang membentuk Lokasi dan Lingkungan.....	90
Tabel 4.28 Indikator yang membentuk Kualitas Makanan	93
Tabel 4.29 Indikator yang membentuk Kepuasan Pelanggan	96
Tabel 4.30 Indikator yang membentuk Kesetiaan Pelanggan	98
Tabel 5.1 Implikasi Teoritis	106
Tabel 5.2 Implikasi Manajerial	110



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A : KUESIONER PENELITIAN	A-1
LAMPIRAN B : LAMPIRAN TABULASI DATA	B-1
LAMPIRAN C : LAMPIRAN TABULASI DATA	C-1
LAMPIRAN D : LAMPIRAN HASIL TURNITIN	D-1

