

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala kelancaran dan berkat yang telah diberikan-Nya sehingga tugas akhir skripsi ini dapat terselesaikan. Tanpa izin, kasih sayang, dan kemurahan-Nya, serta rahmat yang tidak terbatas, penulis tidak akan menyelesaikan tugas akhir ini.

Skripsi dengan judul **“PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN RESTORAN PAGI SORE ALAM SUTERA TANGERANG”** telah diselesaikan untuk memenuhi persyaratan akhir untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Manajemen. Selain itu, tugas akhir ini juga untuk memfasilitasi proses pembelajaran dan perluasan wawasan pengetahuan bagi mahasiswa.

Dalam penulisan skripsi ini ini, penulis banyak mendapat bimbingan, kritikan, saran dan motivasi yang sangat besar dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Gracia Shinta S. Ugut, M.B.A., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
2. Ibu Vina Christina Nugroho, S.E., M.M., selaku Kepala Departemen Manajemen.
3. Bapak Danet Arya Patria, S.E., M.B.A. selaku Dosen Pembimbing Akademik.

4. Bapak Dr. Innocentius Bernarto, S.T., M.Si., M.M., M.Si. selaku dosen Pembimbing Skripsi
5. Seluruh dosen yang telah mendidik penulis dengan sabar dan ikhlas selama penulis berkuliah di Universitas Pelita Harapan.
6. Seluruh staff dan karyawan Business School yang telah membantu penulis dalam mengurus administrasi.
7. Kedua orang tua penulis yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada penulis serta dukungan secara material sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Seluruh teman-teman yang selalu menemani dan membantu penulis.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, segala bentuk kritik dan saran yang membangun, sangat diharapkan untuk perbaikan di masa yang akan datang dan untuk kesempurnaan tugas akhir selanjutnya. Penulis berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak yang membutuhkan.

Tangerang, 15 November 2021

Penulis,

Andreas Petra K. Bangun

DAFTAR ISI

COVER	i
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	ii
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN 1	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.4.2 Manfaat Praktis.....	6
1.5 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Harga.....	8
2.2 Kualitas Produk	9
2.3 Lokasi	11
2.4 Kepuasan Pelanggan	13
2.5 Loyalitas Pelanggan.....	14
2.6 Pengajuan Hipotesis.....	16
2.6.1 Hubungan Harga dengan Kepuasan Pelanggan	16
2.6.2 Hubungan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	17
2.6.3 Hubungan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan.....	18
2.6.4 Hubungan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	19
2.7 Model Penelitian	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	21

3.1	Objek Penelitian.....	21
3.2	Unit Analisis	21
3.3	Tipe Penelitian	22
3.4	Operasionalisasi variabel penelitian	22
3.5	Populasi dan Sampel.....	28
	3.5.1 <i>Penentuan Jumlah Sampel</i>	29
	3.5.2 <i>Metode Penarikan Sampel</i>	30
3.6	Metode Pengumpulan Data.....	31
3.7	Metode Analisis Data	32
3.8	Pengujian Instrumen Penelitian	33
	3.8.1 <i>Uji Validasi</i>	34
	3.8.2 <i>Uji Reliabilitas</i>	35
3.9	Hasil uji instrumen pendahuluan	36
	3.9.1 <i>Hasil Uji Validitas Konvergen Pre-Test</i>	36
	3.9.2 <i>Hasil Uji Validitas Diskriminan Pre-Test</i>	38
	3.9.3 <i>Hasil Uji Reliabilitas Pre-Test</i>	39
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
4.1	Identitas Responden.....	40
	4.1.1 <i>Jenis Kelamin</i>	40
	4.1.2 <i>Usia</i>	41
4.2	Deskripsi Konstruk Penelitian	41
	4.2.1 <i>Harga</i>	42
	4.2.2 <i>Kualitas Produk</i>	43
	4.2.3 <i>Lokasi</i>	44
	4.2.4 <i>Kepuasan Pelanggan</i>	45
	4.2.5 <i>Loyalitas Pelanggan</i>	46
4.3	Analisis Data Penelitian.....	47
	4.3.1 <i>Validitas Konvergen</i>	48
	4.3.2 <i>Validitas Diskriminan</i>	49
	4.3.3 <i>Reliabilitas</i>	52
	4.3.4 <i>R Square</i>	53

	4.3.5 Pengujian Hipotesis	53
	4.4 Pembahasan	55
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	59
	5.1 Kesimpulan	59
	5.2 Implikasi Manajerial	59
	5.3 Keterbatasan dan Saran Penelitian Berikutnya	60
	DAFTAR PUSTAKA	62
	LAMPIRAN.....	66



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	2
Gambar 2.1	Model Penelitian	20
Gambar 4.1	Path Model	48



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1. Definisi Konseptual dan Operasional	23
Tabel 3. 2. Nilai Skala Likert	32
Tabel 3.3. Pre-Test Outer Loadings	37
Tabel 3. 4. Pre-Test Avarage Variance Extracted (AVE).....	37
Tabel 3.5. Validitas Diskriminan Pre-Test Fornell dan Larcker	38
Tabel 3. 6. Reliabilitas Pre-Test.....	39
Tabel 4. 1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4. 2. Responden Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 4. 3. Kategori Jawaban	42
Tabel 4. 4. Statistik Deskripsi Harga	43
Tabel 4. 5. Statistik Deskripsi Kualitas Produk	44
Tabel 4. 6. Statistik Deskripsi Lokasi	45
Tabel 4. 7. Statistik Deskripsi Kepuasan Pelanggan.....	45
Tabel 4. 8. Statistik Deskripsi Loyalitas Pelanggan.....	47
Tabel 4. 9. Hasil Outer Loadings dan AVE	49
Tabel 4. 10. Hasil Cross Loadings	50
Tabel 4. 11. Hasil Fornell dan Larcker	52
Tabel 4. 12. Hasil Reliabilitas	52
Tabel 4. 13. Nilai R2	53
Tabel 4. 14. Uji Hipotesis Bootstrapping.....	54

DAFTAR LAMPIRAN

SMART-PLS AKTUAL
KUESIONER AKTUAL
WAWANCARA

