

## 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 Ekonomi di Universitas Pelita Harapan Surabaya ini.

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.,CISMA selaku dosen pembimbing pertama yang telah mencurahkan perhatian yang begitu besar, tenaga, kasih sayang serta memberikan dorongan yang begitu tinggi kepada saya dari awal hingga penelitian ini dapat diselesaikan.
4. Bapak Dr. Yanuar Dananjaya B.Sc., M.M., selaku dosen pembimbing kedua yang telah membantu dan memberikan saran-saran serta perhatian sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini.

5. Bapak William Santoso S.E., M.AK dan Ibu Priskilla E.E. Napitupulu, S.Sos, M.M.,CSMA, CHCSA 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. Keluarga saya, Ayah dan Mama yang senantiasa mendoakan setiap hari dan selalu memberikan dukungan kepada saya tiada henti.
7. Untuk diri saya sendiri, Jingga Dhewi yang selalu terus berusaha dan berjuang ditengah banyaknya rintangan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Sahabat seperjuangan saya selama masa kuliah, Adhelia Tasya Harvina, Cicilia Veronika Putri, Nadya Elliza Budianti yang selalu saling membantu dan memberikan dukungan.
9. Teman-teman dan sahabat terbaik saya Eva Cella, Poppy Wahyuningtyas, Nadia Trisna, Lia Rahma, Dimas Pawitra, dan Reza Prayogi yang sudah membantu banyak hal dan memberikan dukungan dalam penelitian ini.
10. Seluruh responden saya yang telah bersedia membantu dan meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner saya.
11. 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, 24 Agustus 2021



Jingga Dhewi



## DAFTAR ISI

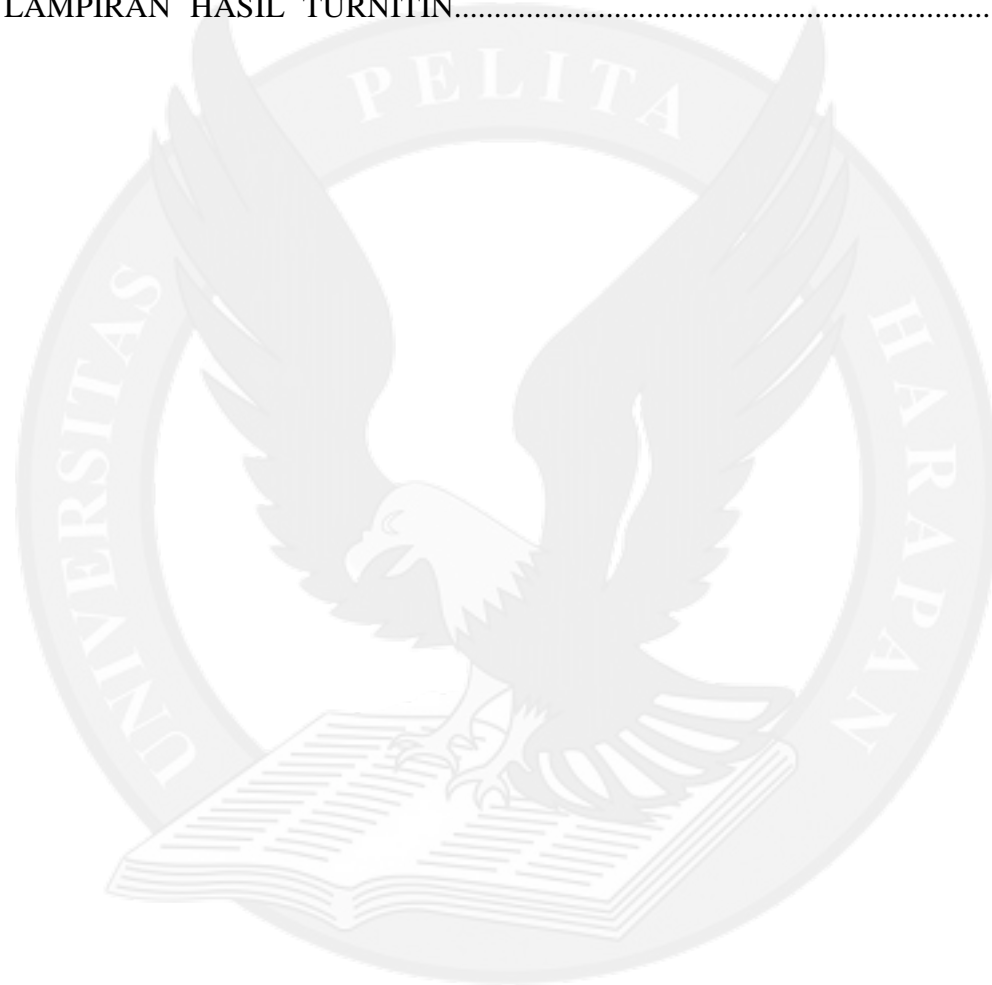
TUGAS AKHIR.....	i
IDENTITAS TIM PENGUJI .....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	iii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR .....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR .....	v
ABSTRAK .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xix
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1    Latar Belakang Masalah .....	1
1.2    Batasan Masalah .....	14
1.3    Rumusan Masalah.....	14
1.4    Tujuan Penelitian .....	15
1.5    Manfaat Penelitian.....	15
1.5.1    Secara Teoritis.....	16
1.5.2    Manfaat Praktis .....	16
1.6    Sistematika Penulisan .....	16
BAB II.....	18
TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....	18

2.1	Landasan Teori .....	18
2.1.1	<i>Customer Loyalty</i> .....	18
2.1.2	<i>Customer Satisfaction</i> .....	19
2.1.3	<i>Service Quality</i> .....	20
2.1.4	<i>Food Quality</i> .....	21
2.1.5	<i>Perceived Value</i> .....	22
2.2	Penelitian Terhadulu .....	22
2.3	Pengembangan Hipotesis.....	23
2.3.1	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	23
2.3.2	Pengaruh <i>Food Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	24
2.3.3	Pengaruh <i>Perceived Value</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	25
2.3.4	Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	25
2.4	Model Penelitian.....	26
2.5	Bagan Alur Berpikir .....	26
BAB III.....		29
METODELOGI PENELITIAN .....		29
3.1	Jenis Penelitian .....	29
3.2	Populasi dan Sampel.....	29
3.2.1	Populasi .....	29
3.2.2	Sampel.....	30
3.3	Metode Pengumpulan Data .....	31
3.3.1	Jenis dan Sumber Data .....	31
3.3.2	Teknik Pengumpulan Data .....	32
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	33
3.4.1	Definisi Operasional.....	33

3.4.2	Pengukuran Variabel .....	34
3.5	Metode Analisis Data .....	35
BAB IV .....		41
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....		41
4.1	Gambaran Umum Lugo Coffee House .....	41
4.1.1	Lugo Coffee House .....	41
4.1.2	Profil Responden .....	41
4.1.2.1	Jenis Kelamin Responden .....	42
4.1.2.2	Usia Responden .....	43
4.2	Analisis Data .....	44
4.2.1	Tanggapan Responden .....	44
4.2.1.1	Variabel <i>Service Quality</i> .....	45
4.2.1.2	Variabel <i>Food Quality</i> .....	47
4.2.1.3	Variabel <i>Perceived Value</i> .....	48
4.2.1.4	Variabel <i>Customer Satisfaction</i> .....	49
4.2.1.5	Variabel <i>Customer Loyalty</i> .....	51
4.2.2	Analisis Deskriptif Variabel .....	52
4.2.2.1	Penjelasan Responden Terhadap Variabel <i>Service Quality</i> .....	52
4.2.2.2	Penjelasan Responden Terhadap Variabel <i>Food Quality</i> .....	53
4.2.2.3	Penjelasan Responden Terhadap Variabel <i>Perceived Value</i> .....	55
4.2.2.4	Penjelasan Responden Terhadap Variabel <i>Customer Satisfaction</i> ..	56
4.2.2.5	Penjelasan Responden Terhadap Variabel <i>Customer Loyalty</i> .....	58
4.2.3	Hasil Pengujian Kualitas Data .....	60
4.2.3.1	Uji Validitas .....	60
4.2.3.2	Uji Reliabilitas .....	61

4.2.3.3	Uji Asumsi Klasik Regresi Normalitas .....	61
4.2.3.4	Uji Asumsi Klasik Regresi Heterokedastisitas .....	63
4.2.3.5	Uji Asumsi Klasik Regresi Linearitas .....	65
4.2.3.6	Uji Asumsi Klasik Regresi Multikolinearitas .....	66
4.2.4	Analisis Regresi Linear Berganda.....	67
4.2.4.1	Analisis Regresi Berganda Pengaruh <i>Service Quality</i> , <i>Food Quality</i> , <i>Perceived Value</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	67
4.2.4.2	Analisis Regresi Berganda Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	69
4.3	Pengujian Hipotesis .....	71
4.3.1	Pengujian Hipotesis 1 (H1) .....	72
4.3.2	Pengujian Hipotesis 2 (H2) .....	72
4.3.3	Pengujian Hipotesis 3 (H3) .....	73
4.3.4	Pengujian Hipotesis 4 (H4) .....	74
4.4	Pembahasan .....	75
BAB V.....		90
SIMPULAN .....		90
5.1	Kesimpulan.....	90
5.1.1	Simpulan Atas Hipotesis.....	90
5.1.1.1	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	90
5.1.1.2	Pengaruh <i>Food Quality</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	91
5.1.1.3	Pengaruh <i>Perceived Value</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	92
5.1.1.4	Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	93
5.2	Implikasi .....	94
5.2.1	Implikasi Teoritis .....	94

5.2.2 Implikasi Manajerial .....	95
5.3 Rekomendasi .....	99
DAFTAR PUSTAKA .....	101
KUESIONER PENELITIAN .....	A-1
LAMPIRAN TABULASI DATA.....	B-1
LAMPIRAN HASIL ANALISIS DATA.....	C-1
LAMPIRAN HASIL TURNITIN.....	D-1





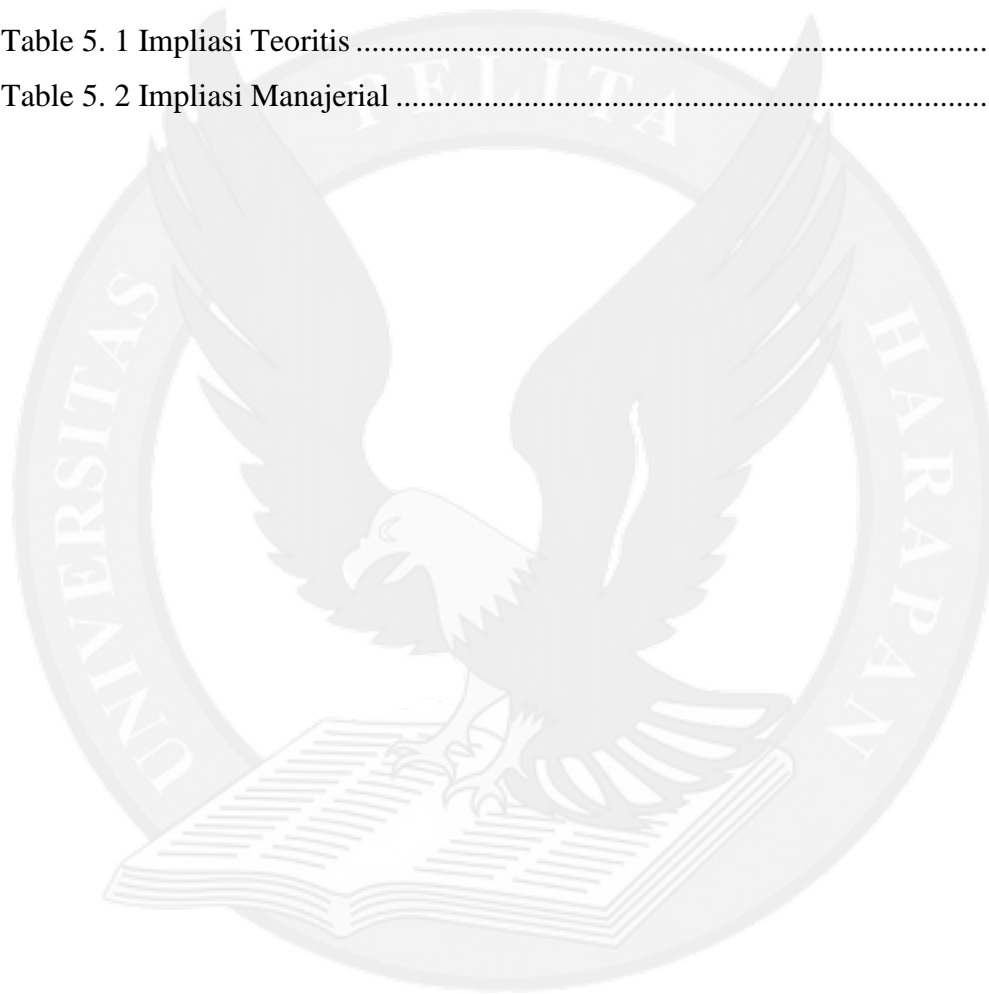
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pertumbuhan Industri Food and Beverages.....	4
Gambar 1. 2 Penilaian Google Terhadap Lugo Coffee House Tulungagung .....	8
Gambar 1. 3 Variari Menu Makanan dan Minuman Lugo Coffee House.....	9
Gambar 1. 4 Jam Buka Lugo Coffee House .....	11
Gambar 1. 5 Kualitas Makanan dan Minuman Lugo Coffee House.....	12
Gambar 1. 6 Harga Spesial Lugo Coffee House .....	13
Gambar 2. 1 Model Penelitian .....	26
Gambar 4. 1 Diagram Jenis Kelamin Responden .....	43
Gambar 4. 2 Diagram Usia Responden.....	44
Gambar 4. 3 ScatterPlot Uji Normalitas SQ,FQ,PV*CS .....	62
Gambar 4. 4 ScatterPlot Uji Normalitas CS*CL .....	63
Gambar 4. 5 ScatterPlot Uji Heterokedastisitas SQ,FQ,PV*CS.....	64
Gambar 4. 6 ScatterPlot Uji Heterokedastisitas CS*CL.....	65

## DAFTAR TABEL

Table 3. 1 Likert Scale Point.....	32
Table 3. 2 Operasional Variabel.....	33
Table 4. 1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden .....	42
Table 4. 2 Karakteristik Usia Responden.....	43
Table 4. 3 Derajat Penilaian Setiap Variabel .....	45
Table 4. 4 Tanggapan Responden Terhadap <i>Service Quality</i> .....	45
Table 4. 5 Tanggapan Responden Terhadap <i>Food Quality</i> .....	47
Table 4. 6 Tanggapan Responden Terhadap <i>Perceived Value</i> .....	48
Table 4. 7 Tanggapan Responden Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	49
Table 4. 8 Tanggapan Responden Terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	51
Table 4. 9 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Service Quality</i> ....	52
Table 4. 10 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Food Quality</i> ....	54
Table 4. 11 Derajat Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Perceived Value</i> ....	55
Table 4. 12 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Customer Satisfaction</i> .....	57
Table 4. 13 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Customer Loyalty</i> .....	58
Table 4. 14 Hasil Uji Validitas Instrumen.....	60
Table 4. 15 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	61
Table 4. 16 Hasil Uji Asumsi Klasik Regresi Normalitas.....	61
Table 4. 17 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	63
Table 4. 18 Hasil Uji Linearitas .....	65
Table 4. 19 Hasil Uji Multikolinearitas.....	66
Table 4. 20 Regresi Berganda Pengaruh <i>Service Quality, Food Quality, Perceived Value</i> , terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	67
Table 4. 21 Regresi Berganda Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	69
Table 4. 22 Rangkuman Hasil Hipotesis .....	71

Table 4. 23 Indikator yang membentuk <i>Food Quality</i> .....	78
Table 4. 24 Indikator yang membentuk <i>Service Quality</i> .....	80
Table 4. 25 Indikator yang membentuk <i>Perceived Value</i> .....	82
Table 4. 26 Indikator yang membentuk <i>Customer Satisfaction</i> .....	85
Table 4. 27 Indikator yang membentuk <i>Customer Loyalty</i> .....	87
Table 5. 1 Impliasi Teoritis .....	94
Table 5. 2 Impliasi Manajerial .....	97



## DAFTAR LAMPIRAN

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

