

KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis ingin mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang selalu memberikan hikmat, kesehatan, dan kekuatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini. Penulis meyakini bahwa penyajian, maupun penggunaan kata-kata dan tata bahasa dalam penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu dengan kerendahan hati, penulis mengharapkan segala bentuk kritik dan juga saran dari segala pihak untuk dapat membantu menjadi arahan perbaikan penelitian skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis juga ingin mengungkapkan rasa terima kasih yang besar kepada pihak-pihak yang telah membantu serta memberi dukungan dalam proses pengerjaan penelitian skripsi ini, sehingga penelitian ini dapat selesai dengan baik. Ucapan terima kasih ini secara khusus ditujukan kepada:

1. Kedua orang tua dari penulis yang sudah membiayai perkuliahan di UPH Kampus Surabaya dan memberikan serta memenuhi segala kebutuhan selama proses pengerjaan penelitian skripsi ini.
2. Dr. Ronald, S.T., M.M., CSMA, CDM, PMA, yang merupakan Executive Director UPH Kampus Surabaya dan juga merupakan pembimbing dalam penelitian skripsi ini yang telah dengan sabar memberikan berbagai macam masukan untuk menyempurnakan penelitian ini.
3. Dr. Amelia, S.E., RFP-I, M.M., CSMA, CDM, yang merupakan Kepala Program Studi Manajemen UPH Kampus Surabaya dan juga pembimbing kedua dalam penelitian skripsi ini yang juga telah dengan sabar memberikan dukungan sehingga penelitian ini dapat selesai dengan lancar.
4. Dr. Oliandes Sondakh, S.E., M.M. yang merupakan dosen penguji yang telah banyak membantu dalam memberikan saran dan juga masukan agar penelitian ini dapat menjadi lebih baik lagi.
5. Farrell Winata yang selalu mendukung dan menemani, serta selalu dengan sabar mendengarkan keluh kesah dari penulis dari awal penulisan penelitian ini hingga akhir.

6. Teman-teman penulis, Josephine, Katherine, Mitha, Jonathan, Valentino, dan juga Redy dan juga teman-teman lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu, karena telah memberi dukungan dan semangat kepada penulis.
7. Pihak-Pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu saya dalam penulisan dalam penelitian skripsi ini dengan baik. Hanya ucapan terima kasih yang dapat penulis ucapkan semoga Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas semua kebaikan dan juga dukungan dari bapak, ibu, saudara dan teman-teman semuanya. Semoga penelitian skripsi ini juga dapat bermanfaat untuk pihak-pihak yang ingin memahami kasus atau topik yang sama. Segala kritik maupun saran di atas studi kasus ini tentunya akan sangat bermanfaat untuk menyempurnakan selanjutnya.

Surabaya, 21 September 2022



Sheryl Dominic Kusuma

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Batasan Masalah	8
1.3. Rumusan Masalah.....	9
1.4. Tujuan Penelitian	9
1.5. Manfaat Penelitian	10
1.5.1. Manfaat Teoritis.....	10
1.5.2. Manfaat Praktis.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	13
2.1. Landasan Teori.....	13
2.1.1. <i>Food Quality</i>	13
2.1.2. <i>Price</i>	15
2.1.3. <i>Location and Environment</i>	20

2.1.4. <i>Service Quality</i>	18
2.1.5. <i>Customer Satisfaction</i>	19
2.1.6. <i>Customer Loyalty</i>	20
2.2. Penelitian Terdahulu	22
2.3.1. Pengaruh <i>Food Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	25
2.3.2. Pengaruh <i>Price</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	26
2.3.3. Pengaruh <i>Location</i> and Environment terhadap <i>Customer Satisfaction</i> ...	27
2.3.4. Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	28
2.3.4. Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	28
2.4. Model Penelitian	29
2.5. Bagan Alur Berpikir.....	30
BAB III 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.....	35
3.4. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	37
3.5. Metode Analisis Data.....	40
3.5.1. Uji Reliabilitas.....	52
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	53

4.1. Gambaran Umum PHD.....	53
4.2. Analisis Data	53
4.2.1. Statistik Deskriptif	54
4.2.2. Analisis Deskriptif Variabel.....	65
4.2.3. Hasil Pengujian Kualitas Data	74
4.2.4. Analisis Full Structural Equation Modeling	87
4.2.5. Uji Reliability.....	90
4.2.6. Hasil Pengujian Hipotesis.....	91
4.3. Pembahasan.....	96
BAB V KESIMPULAN	103
5.1. Kesimpulan	103
5.1.1. Kesimpulan Atas Hipotesis.....	104
5.1.2. Kesimpulan Atas Masalah Penelitian	107
5.2. Implikasi	108
5.2.1. Implikasi Teoritis.....	108
5.2.2. Implikasi Manajerial	109
5.3. Rekomendasi.....	111
DAFTAR PUSTAKA.....	113

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Pilihan Tempat Makan yang dipilih oleh Masyarakat Indonesia.....	1
Gambar 1.2 Logo dari Subway.....	3
Gambar 1.3 Sandwich Subway.....	5
Gambar 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	23
Gambar 2.2 Model Penelitian.....	29
Gambar 3.1 Diagram Alur Kerangka Pemikiran Teoritis.....	42
Gambar 4.1 Diagram Pie Responden Berdasarkan Usia.....	55
Gambar 4.2 Diagram Pie Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
Gambar 4. 3 Food Quality, Price, Location and Environment, Service Quality...	84
Gambar 4.4 Customer Satisfaction, dan Customer Loyalty.....	86
Gambar 4. 5 Full Structural Equation Model.....	88

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 <i>Brand fast food</i> terbesar berdasarkan jumlah gerai yang ada di seluruh dunia tahun 2019.....	4
Tabel 3.1 Desain Inti Kuesioner.....	36
Tabel 3.2 Tabel Definisi Operasional Variabel.....	38
Tabel 3.3 Keterangan Indikator Konstruk.....	43
Tabel 3.4 Keterangan Hubungan Konstruk.....	44
Tabel 3.5 Hasil Konversi ke dalam Persamaan Model Pengukuran Konstruk Eksogen dan Endogen.....	45
Tabel 3.6 Indeks Pengujian Kelayakan Sebuah Model (<i>Goodness of Fit Index</i>)...51	
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Usia	55
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 4.3 Derajat Penilaian Setiap Variabel	57
Tabel 4.4 Tanggapan Responden terhadap Food Quality.....	58
Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap Price.....	59
Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap <i>Location and Environment</i>	61
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap Service Quality.....	62
Tabel 4.8 Tanggapan Responden terhadap Customer Satisfaction.....	63
Tabel 4.9 Tanggapan Responden terhadap Customer Loyalty.....	64
Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Responden terhadap variabel Food Quality.....	66
Tabel 4. 11 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Price.....	67
Tabel 4. 12 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Location and Environment.....	69

Tabel 4. 13 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Service Quality...	70
Tabel 4. 14 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Customer Satisfaction.....	72
Tabel 4. 15 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Customer Loyalty.....	73
Tabel 4.16 Goodness of Fit Index.....	76
Tabel 4. 17 Hasil Uji Normalitas Data.....	76
Tabel 4. 18 Statistik Deskriptif Z-Score.....	78
Tabel 4. 19 Mahalanobis Distance.....	80
Tabel 4.20 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading.....	85
Tabel 4. 21 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading.....	87
Tabel 4.22 Index Pengujian Kelayakan.....	89
Tabel 4.23 <i>Regression Wights Full Structural Equation Model</i>	89
Tabel 4. 24 Uji Reliability.....	91
Tabel 4. 25 Hasil Uji Hipotesis.....	92
Tabel 4. 26 Indikator yang paling mempengaruhi Food Quality.....	97
Tabel 4. 27 Indikator yang paling mempengaruhi Price.....	98
Tabel 4. 28 Indikator yang paling mempengaruhi Location and Environment....	99
Tabel 4. 29 Indikator yang paling mempengaruhi Service Quality.....	100
Tabel 4. 30 Indikator yang paling mempengaruhi Customer Satisfaction.....	101
Tabel 4. 31 Indikator yang paling mempengaruhi Customer Loyalty.....	102
Tabel 5.1 Implikasi Teoritis.....	108
Tabel 5. 2 Implikasi Manajerial.....	111

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A: KUESIONER.....	A-1
LAMPIRAN B: TABULASI DATA KUESIONER	B-1
LAMPIRAN C: HASIL UJI STATISTIK	C-1
LAMPIRAN D: HASIL PENGUJIAN STRUCTURAL EQUATION MODEL..	D-1
LAMPIRAN E: HASIL TURNITIN	E-1

