

## KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis ingin mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan hikmat, rahmat, kebijaksanaan dan kesehatan dalam menyelesaikan tugas akhir sebagai persyaratan akademik untuk memperoleh gelar studi Strata Satu Sarjana Manajemen di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya. Pada penelitian ini, penulis meyakini bahwa seluruh pengungkapan, penyajian dan penggunaan kata-kata dan bahasa masih sangat jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik dan segala bentuk pengarahannya dari seluruh pihak untuk perbaikan pada tugas akhir ini.

Pada kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang begitu besar kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung atas terselesaikannya penelitian ini hingga akhir. Ucapan terima kasih ini khususnya ditujukan kepada :

1. Bapak Dr. Ronald, S.T., M.M., CSMA, CDM, PMA, selaku Executive Director dan Associate Dean yang membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan saya selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.
2. Ibu Dr. Amelia, S.E., RFP-I, M.M., CSMA, CDM, selaku kepala program studi manajemen yang membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan saya selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.
3. Bapak Dr. Ronald, S.T., M.M., CSMA, CDM, PMA selaku dosen pembimbing pertama yang telah memberikan seluruh perhatian, waktu, dan tenaga serta kesabaran yang tidak ternilai, serta memberikan dorongan semangat yang mendukung dan memberikan kritik saran yang membangun kepada saya sedari awal hingga penelitian ini dapat terselesaikan.
4. Bapak Dr. Hananiel M Gunawan BA., MBA. selaku dosen pembimbing akademik sedari awal masuk kuliah di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya, yang sangat supportif membantu dan meningkatkan serta mengajarkan berbagai hal dari awal hingga saya bisa menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Keluarga saya, Papa Rory, Mama Windy, Jonathan Abie yang senantiasa mendoakan, memberikan dukungan baik secara tenaga dan waktu serta memberikan semangat yang luar biasa dalam menyelesaikan penelitian ini
6. Celine Sutjiono dan Kevin Giovanni yang sudah membantu saya untuk menyusun skripsi dan membantu penelitian ini yang sudah mengajarkan skripsi saya dengan baik dan membantu saya Menyusun skripsi ini dan mengajarkan berbagai hal yang tidak saya ketahui sebelumnya.
7. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebut satu per satu yang telah 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/I, dan teman-teman sekalian..

Surabaya, 19 Oktober 2022

Jason Akira Eka Putra

## DAFTAR ISI

**HALAMAN JUDUL**

**PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR PERSETUJUAN**

**DOSEN PEMBIMBING PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR**

**ABSTRAK ..... iv**

**KATA PENGANTAR..... vi**

**DAFTAR ISI.....vii**

**DAFTAR GAMBAR..... ix**

**DAFTAR TABEL ..... x**

**DAFTAR LAMPIRAN..... xii**

**BAB I PENDAHULUAN..... 1**

1.1 Latar Belakang..... 1

1.2 Batasan Masalah ..... 10

1.3 Rumusan Masalah..... 11

1.4 Tujuan Penelitian..... 11

1.5 Manfaat Penelitian..... 12

1.6 Sistematika Penulisan..... 13

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS ..... 14**

2.1 Landasan Teori..... 14

2.2 Penelitian Terdahulu ..... 26

2.3 Pengembangan Hipotesis ..... 27

2.4 Model Penelitian..... 32

2.5 Bagan Alur Berpikir..... 33

<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	35
3.2 Populasi dan Sampel .....	35
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	39
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	36
3.5 Metode Analisis Data .....	42
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>51</b>
4.1 Gambaran Umum .....	51
4.2 Analisis Data .....	53
4.3 Metode Analisis Statistika .....	79
4.4 Metode Pengujian Hipotesis .....	81
4.5 Pembahasan .....	84
<b>BAB V KESIMPULAN .....</b>	<b>99</b>
5.1 Simpulan .....	99
5.2 Implikasi .....	102
5.3 Rekomendasi .....	105
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>105</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar.1 1 Gambaran wujud virus Cov-19.....	1
Gambar.1 2 Gambaran dampak perekonomian Indonesia saat pandemic .....	3
Gambar.1 3 Kondisi Perekomonmian yang mati total akibat pandemic covid 19.....	6
Gambar.1 4 Suasana Merci caffe .....	7
Gambar.1 5 contoh program marketing .....	8
Gambar 1.6 Merci caffe melakukan sambutan hangat ke komunitas Inggris .....	9
Gambar 1.7 kompetitor Merci caffe.....	10
Gambar 2.1 Model Penelitian Terdahulu.....	27
Gambar 2.2 Model Penelitian .....	32
Gambar 4.1 Event Merci caffe Smash .....	51
Gambar 4.2 Event Merci caffe Ndarboy Genk .....	51
Gambar 4.3 Event Merci caffe Yotari Kezia.....	52
Gambar 4.4 Event Merci caffe Kaleb J.....	52
Gambar 4.5 Jenis Kelamin Responden .....	53
Gambar 4.6 Usia Responden.....	54
Gambar 4.7 Plot Uji Normalitas Meaningfull Of Marketing Programs.....	72
Gambar 4.8 Plot Uji Normalitas Novelty Of Marketing Programs .....	73
Gambar 4.9 Plot Uji Normalitas Financial Perfomance.....	74
Gambar 4.10 Scatterplot Uji Heterokedastisitas Meaningfull Of Marketing Programs .....	75
Gambar 4.11 Scatterplot Uji Heterokedastisitas Novelty Of Marketing Programs .....	75
Gambar 4.12 Scatterplot Uji Heterokedastisitas Financial Perfomance .....	76
Gambar 4.13 Hasil Penelitian .....	84

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 – Desain Inti Kuesioner.....	37
Tabel 3.2 – Definisi Operasional Variabel.....	39
Tabel 3.3 – Rules of Thumb Mengenai Ukuran Koefisien Korelasi .....	49
Tabel 4.1 – Jenis Kelamin Responden... ..	53
Tabel 4.2 – Usia Responden .....	54
Tabel 4.3 – Interval Rata-rata Tanggapan Responden... ..	55
Tabel 4.4 – Tanggapan Responden Terhadap Customer Orientation .....	55
Tabel 4.5 – Tanggapan Responden Terhadap Competitor Orientation.....	56
Tabel 4.6 – Tanggapan Responden Terhadap Cross Functional Integration .....	57
Tabel 4.7 – Tanggapan Responden Terhadap Meaningfull Of Marketing Programs .....	58
Tabel 4.8 – Tanggapan Responden Terhadap Noveltyl Of Marketing Programs.....	59
Tabel 4.9 – Tanggapan Responden Terhadap Financial Performance.....	60
Tabel 4.10 – Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Customer Orientation.....	61
Tabel 4.11 – Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Competitor Orientation .....	63
Tabel 4.12 – Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel cross functional integration	64
Tabel 4.13 – Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Meaningfull Of Marketing Programs.....	65
Tabel 4.14 – Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Novelty Of Marketing Programs .....	67
Tabel 4.15 – Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Financial Performance .....	68
Tabel 4.16 – Hasil Uji Validitas Variabel Customer Orientation... ..	69
Tabel 4.17 – Hasil Uji Validitas Variabel Competitor Orientation.....	69
Tabel 4.18 – Hasil Uji Validitas Variabel Cross Functional Integration... ..	70

Tabel 4.19 – Hasil Uji Validitas Variabel Meaningful Of Marketing Programs.....	70
Tabel 4.20 – Hasil Uji Validitas Variabel Novelty Of Marketing Programs.....	70
Tabel 4.21 – Hasil Uji Validitas Variabel Financial Performance .....	70
Tabel 4.22 – Hasil Uji Reliabilitas Customer Orientation.....	70
Tabel 4.23 – Hasil Uji Reliabilitas Competitor Orientation.....	71
Tabel 4.24 – Hasil Uji Reliabilitas Cross Functional Integration.....	71
Tabel 4.25 – Hasil Uji Reliabilitas Meaningful Of Marketing Programs.....	71
Tabel 4.26 – Hasil Uji Reliabilitas Novelty Of Marketing Programs.....	71
Tabel 4.27 – Hasil Uji Reliabilitas Financial Performance .....	71
Tabel 4.29 – Uji Spearman’s CO,CR,CFI*MMP .....	76
Tabel 4.30 – Uji Spearman’s CO,CR,CFI*MMP .....	76
Tabel 4.32 – Nilai Tolerance dan VIF .....	77
Tabel 4.33 – Hasil Uji Linearitas.....	78
Tabel 4.34 – Hasil Uji F.....	81
Tabel 4.35 – Hasil Uji T .....	82
Tabel 4.36 – Indikator Variabel Customer Orientation.....	93
Tabel 4.37 – Indikator Variabel Competitor Orientation.....	93
Tabel 4.38 – Indikator Variabel Cross Functional Integration.....	94
Tabel 4.39 – Indikator Variabel Meaningfull Of Marketing Programs .....	95
Tabel 4.40 – Indikator Variabel Novelty Of Marketing Programs .....	96
Tabel 4.41 – Indikator Variabel Financial Perfomance .....	97
Tabel 5.1 – Implikasi Teoritis.....	102
Tabel 5.2 – Implikasi Manajerial.....	104

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A: KUESIONER.....	A-1
LAMPIRAN B: TABULASI KUESIONER.....	B-1
LAMPIRAN C: SPSS .....	C-1
LAMPIRAN D: TURNITIN .....	D-1

