

## **TUGAS AKHIR**

### **ANALISIS PENGARUH QUALITY OF FOOD, QUALITY OF SERVICE, PRICE, PLACE, DAN IMAGE TERHADAP BEHAVIOR INTENTION PADA RESTORAN BONCAFE DI SURABAYA**

Ditulis untuk memenuhi sebagai persyaratan akademik  
Guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu

**Oleh:**

**Nama : JOHAN SATRIA**

**NPM : 01120130004**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA**

**2016**



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA  
FAKULTAS EKONOMI**

---

**IDENTITAS TIM PENGUJI**

**Judul: : ANALISIS PENGARUH QUALITY OF FOOD, QUALITY OF SERVICE, PRICE, PLACE, DAN IMAGE TERHADAP BEHAVIOR INTENTION PADA RESTORAN BONCAFE DI SURABAYA**

**Nama Mahasiswa : Johan Satria**  
**NPM : 01120130004**  
**Jurusan : Manajemen**  
**Peminatan : Entrepreneur**

**TIM PEMBIMBING**

**Pembimbing 1 : Dr.Ronald S.T.,M.M.**  
**Pembimbing 2 : Yanuar Dananjaya,B.Sc., M.M.**

**TIM PENGUJI**

**Ketua Tim Penguji : Dr.Ronald S.T.,M.M.**  
**Sekretaris : Amelia S.E.,RFP-I.,M.M.**  
**Anggota : Oliandes Sondakh, S.E., M.M.**



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA  
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS  
AKHIR**

---

Saya mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya,

Nama Mahasiswa : Johan Satria

Nomor Pokok Mahasiswa : 01120130004

Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul “**ANALISIS PENGARUH QUALITY OF FOOD, QUALITY OF SERVICE, PRICE, PLACE, DAN IMAGE TERHADAP BEHAVIOR INTENTION PADA RESTORAN BONCAFE DI SURABAYA**” adalah :

- 1) Dibuat dan diselesaikan sendiri, dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan dan buku–buku serta jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.
- 2) Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian–bagian sumber informasi dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
- 3) Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang telah dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini batal.

Surabaya, 28 November 2016

Yang membuat pernyataan

(Johan Satria)



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA  
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS  
AKHIR**

---

Saya mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya,

Nama Mahasiswa : Johan Satria

Nomor Pokok Mahasiswa : 01120130004

Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul “**ANALISIS PENGARUH QUALITY OF FOOD, QUALITY OF SERVICE, PRICE, PLACE, DAN IMAGE TERHADAP BEHAVIOR INTENTION PADA RESTORAN BONCAFE DI SURABAYA**” adalah :

- 1) Dibuat dan diselesaikan sendiri, dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan dan buku–buku serta jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.
- 2) Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian–bagian sumber informasi dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
- 3) Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang telah dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini batal.

Surabaya, 28 November 2016

Yang membuat



(Johan Satria)



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA  
FAKULTAS EKONOMI**

---

**PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR**

**ANALISIS PENGARUH QUALITY OF FOOD, QUALITY OF SERVICE,  
PRICE, PLACE, DAN IMAGE TERHADAP BEHAVIOR INTENTION  
PADA RESTORAN BONCAFE DI SURABAYA**

Oleh :

**Nama : Johan Satria**  
**NPM : 01120130004**  
**Jurusan : Manajemen**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam ujian komprehensif guna mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya.

**Surabaya, 28 November 2016**

**Menyetujui:**

**Pembimbing Utama**

**Co-Pembimbing/Supervisor**

**Dr Ronald S.T., M.M.**

**Yanuar Dananjaya, B.Sc, MM**

**Ketua Jurusan Manajemen**

**Dekan Fakultas Ekonomi**

**Amelia, SE, MM**

**Dr Ronald S.T., M.M.**



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA  
FAKULTAS EKONOMI**

**PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR**

**ANALISIS PENGARUH QUALITY OF FOOD, QUALITY OF SERVICE,  
PRICE, PLACE, DAN IMAGE TERHADAP BEHAVIOR INTENTION  
PADA RESTORAN BONCAFE DI SURABAYA**

Oleh:

**Nama : Johan Satria**  
**NPM : 01120130004**  
**Jurusan : Manajemen**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam ujian komprehensif guna mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya.

Surabaya, 28 November 2016

Menyetujui:

**Pembimbing Utama**

**Dr Ronald S.T., M.M.**

**Co-Pembimbing/Supervisor**

**Yanuar Dananjaya, B.Sc, MM**





**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA  
FAKULTAS EKONOMI**

---

**LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR**

Pada Hari Selasa, 13 Desember 2016 telah diselenggarakan ujian komprehensif untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai Gelar Sarjana Strata Satu Ekonomi Fakultas Jurusan Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya atas nama :

**Nama : Johan Satria**  
**NPM : 01120130004**  
**Jurusan : Manajemen**

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul “ANALISIS PENGARUH QUALITY OF FOOD, QUALITY OF SERVICE, PRICE, PLACE, DAN IMAGE TERHADAP BEHAVIOR INTENTION PADA RESTORAN BONCAFE DI SURABAYA” oleh tim penguji yang terdiri dari :

<b>Dewan Penguji :</b>	<b>Status</b>	<b>Tanda tangan</b>
Dr Ronald S.T., M.M.	, sebagai Ketua dan Pembimbing	_____
Amelia, SE, MM	, sebagai Sekretaris	_____
Oliandes Sondakh, S.E., M.M.	, sebagai Penguji	_____



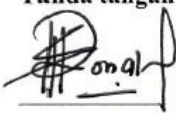


**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA  
FAKULTAS EKONOMI**

**LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR**

Pada Hari Selasa, 13 Desember 2016 telah diselenggarakan ujian komprehensif untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai Gelar Sarjana Strata Satu Ekonomi Fakultas Jurusan Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya atas nama :

**Nama : Johan Satria**  
**NPM : 01120130004**  
**Jurusan : Manajemen**

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul “ANALISIS PENGARUH QUALITY OF FOOD, QUALITY OF SERVICE, PRICE, PLACE, DAN IMAGE TERHADAP BEHAVIOR INTENTION PADA RESTORAN BONCAFE DI SURABAYA” oleh tim penguji yang terdiri dari :

<b>Dewan Penguji :</b>	<b>Status</b>	<b>Tanda tangan</b>
Dr Ronald S.T., M.M.	, sebagai Ketua dan Pembimbing	
Amelia, SE, MM	, sebagai Sekretaris	
Oliandes Sondakh, S.E., M.M.	, sebagai Penguji	



## **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 mendapatkan 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 pengarahan dari semua pihak untuk perbaikan penelitian tugas akhir ini.

Pada kesempatan ini penulis juga ingin sekali memberikan ucapan 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. selaku dosen pembimbing pertama yang telah mencurahkan begitu besar perhatian, tenaga, serta memberikan dorongan yang begitu besar perhatian, tenaga, serta memberikan dorongan yang begitu tinggi kepada penulis dari awal hingga penelitian ini dapat diselesaikan.
2. Bapak Yanuar Dananjaya, B.Sc., M.M. selaku pembimbing kedua yang dengan sabar membekali penulis dengan berbagai ilmu serta membantu dalam melakukan penelitian ini.
3. Ibu Amelia S.E., RFP-I., M.M. selaku dosen penguji pertama yang turut memberikan masukan dan arahan kepada penulis untuk penyelesaian penelitian ini.
4. Ibu Oliandes Sondakh, S.E., M.M. selaku dosen penguji kedua yang telah turut membantu saya dalam memberikan masukan.
5. Staf Dosen Jurusan Manajemen Universitas Pelita Harapan Surabaya yang telah membagikan ilmu-ilmu bermanfaat kepada penulis selama perkuliahan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.

6. Papa Putu Wira Patria dan Mama Diah Ratna Dewi. K atas jasa - jasanya yang senantiasa mendoakan dan memberikan cinta tulus ikhlas semenjak kecil kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini.
7. Rio Buanajaya, Kevin Jatiman, Edvina Melkis dan teman-teman lain dari Jurusan Manajemen 2013 yang sudah banyak membantu dan memberikan dorongan semangat untuk menyelesaikan penelitian ini.
8. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah membantu penulks dalam penyusunan penelitian ini.Hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Tuhan Yang Maha Esa,supaya 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, 28 November 2016

Johan Satria

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>IDENTITAS PENGUJI</b> .....	ii
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR</b> .....	iii
<b>PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR</b> .....	iv
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Batasan Masalah.....	7
1.3 Rumusan Masalah .....	8
1.4 Tujuan Penelitian .....	8
1.5 Manfaat Penelitian .....	9
1.6 Sistematika Penelitian.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b> .....	<b>11</b>
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 <i>Quality of Food</i> .....	11
2.1.2 <i>Quality of Service</i> .....	14
2.1.3 <i>Price</i> .....	17
2.1.4 <i>Place</i> .....	20
2.1.5 <i>Image</i> .....	23
2.1.6 <i>Behavioral Intention</i> .....	26
2.2 Penelitian Terdahulu .....	27
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	29

2.4 Model Penelitian .....	32
2.5 Bagan Alur Berpikir .....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	35
3.2 Populasi Dan Sampel .....	35
3.2.1 Populasi .....	35
3.3.2 Sampel.....	35
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	37
3.4 Definisi Operational dan Pengukuran Variabel .....	40
3.5 Metode Analisis Data .....	42
3.5.1 Pengolahan Data.....	42
3.5.2 Pengujian Hipotesis.....	42
3.5.3 Uji Realibitas.....	53
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>55</b>
4.1 Gambaran umum Restoran Boncafe .....	55
4.1.1 <i>Company Profile</i> .....	55
4.1.2 Responden .....	56
4.2 Analisis Data .....	58
4.2.1 Statistik Deskriptif .....	58
4.2.2 Hasil Pengujian Kualitas Data .....	67
4.2.2.1 Evaluasi Normalitas Data.....	68
4.2.2.2 Evaluasi Outliers .....	69
4.2.2.2.1 Univariate <i>Outliers</i> .....	69
4.2.2.2.1 Multivariate Outliers .....	70
4.2.2.3 Evaluasi <i>Multicollinearity</i> dan <i>Singularity</i> .....	71
4.2.2.4 Analisis Faktor Konfirmatori .....	73
4.2.2.4.1 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen .....	72
4.2.2.4.2 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Endogen .....	76
4.2.2.5 Analisis <i>Full Structural Equation Modeling</i> .....	77
4.2.2.6 Pengujian terhadap Nilai Residual .....	81
4.2.2.7 Uji <i>Reliability</i> .....	81
4.2.3 Hasil Pengujian Hipotesis .....	83

4.2.3.1 Pengujian Hipotesis I .....	83
4.2.3.2 Pengujian Hipotesis II .....	84
4.2.3.3 Pengujian Hipotesis III .....	84
4.2.3.4 Pengujian Hipotesis IV .....	85
4.2.3.5 Pengujian Hipotesis V .....	85
4.3 Pembahasan.....	86
<b>BAB V Konklusi,Implikasi dan Rekomendasi .....</b>	<b>97</b>
5.1 Ringkasan Penelitian.....	97
5.2 Kesimpulan .....	98
5.2.1 Kesimpulan Atas Hipotesis .....	98
5.2.1.1 Pengaruh <i>Quality of Food</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> .....	98
5.2.1.2 Pengaruh <i>Quality of Sercive</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> ....	99
5.2.1.3 Pengaruh <i>Price</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> .....	100
5.2.1.4 Pengaruh <i>Place</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> .....	100
5.2.1.5 Pengaruh <i>Image</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> .....	101
5.2.2 Kesimpulan Atas Masalah Penelitian.....	101
5.3 Implikasi.....	103
5.3.1 Implikasi Teoritis .....	103
5.3.2 Implikasi Manajerial .....	104
5.4 Penelitian Yang Akan Datang .....	107
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>108</b>

## DAFTAR GAMBAR

### **BAB II**

2.4 Model Penelitian .....	32
2.5 Bagan Alur Berpikir.....	33

### **BAB III**

3.1 Diagram Alur Kerangka Pemikir Teoritis.....	45
---	----

### **BAB IV**

4.1 Logo Restoran Boncafe.....	55
4.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
4.3 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	57
4.4 Konfirmatori Variabel Eksogen.....	72
4.5 Konfirmatori Variabel Endogen.....	76
4.6 Full Structural Equation Model.....	79

## DAFTAR TABEL

### BAB III

3.1 Desain inti kuisisioner .....	38
3.2 Definisi Operasional Variabel .....	40
3.3 Keterangan Dimensi Konstruk .....	46
3.4 Keterangan Hubungan konstruk .....	47
3.5 Hasil Konversi ke Dalam Persamaan Model Pengukuran .....	48
3.6 Pengujian Kelayakan Sebuah Model ( <i>Goodness of Fit Index</i> ) .....	52

### BAB IV

4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia.....	56
4.2 Tabel Statistik Deskriptif.....	59
4.3 Derajat Penilaian Setiap Variabel.....	59
4.4 Rata – Rata Setiap Variabel.....	61
4.5 Distribusi Frekuensi Indikator <i>Quality of Food</i> .....	61
4.6 Distribusi Frekuensi Indikator <i>Quality of Service</i> .....	62
4.7 Distribusi Frekuensi Indikator <i>Price</i> .....	63
4.8 Distribusi Frekuensi Indikator <i>Place</i> .....	64
4.9 Distribusi Frekuensi Indikator <i>Image</i> .....	64
4.10 Distribusi Frekuensi Indikator <i>Behavioral Intention</i> .....	65
4.11 Indeks Pengujian Kelayakan Model.....	67
4.12 Hasil Uji Normalitas Data.....	68
4.13 Statistik Deskriptif Z-Score.....	70
4.14 <i>Mahalanobis Distance</i> .....	71
4.15 Nilai Faktor Loading Kontruk Eksogen.....	74
4.16 Uji Bobot Faktor Konstruk Eksogen.....	75
4.17 Nilai Faktor Loading Kontruk Endogen.....	77
4.18 Uji Bobot Faktor Konstruk Endogen.....	77
4.19 Indeks Pengujian Kelayakan.....	79
4.20 <i>Regression Weight Full Structural Model</i> .....	80
4.21 Hasil Standart Loading Data.....	82
4.22 Hasil Uji Hipotesis.....	86

4.23 Tabel Indikator <i>Quality of Food</i> .....	90
4.24 Tabel Indikator <i>Quality of Service</i> .....	91
4.25 Tabel Indikator <i>Price</i> .....	92
4.26 Tabel Indikator <i>Place</i> .....	93
4.27 Tabel Indikator <i>Image</i> .....	94
4.28 Tabel Indikator <i>Behavior Intention</i> .....	95
BAB V	
5.1 Tabel Implikasi Teoristis.....	103
5.2 Tabel Implikasi Manajerial.....	106



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran A : KUESIONER .....	A-1
Lampiran B : TABULASI DATA KUESIONER .....	B-1
Lampiran C : HASIL UJI STATISTIK DESKRIPTIF .....	C-1