

## **TUGAS AKHIR**

# **ANALISIS PENGARUH INTERACTION QUALITY, PHYSICAL ENVIRONMENT QUALITY, EXPERIENTIAL QUALITY, DAN EXPERIENTIAL SATISFACTION TERHADAP EXPERIENTIAL LOYALTY DARI PELANGGAN RESTORAN JAMOO DI SURABAYA**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik  
guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu

Oleh :

**NAMA : DEA ENDA MIA BARUS**

**NPM : 01120140042**



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

**2017**



## UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA

### PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

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

Nama Mahasiswa : Dea Enda Mia Barus

Nomor Pokok Mahasiswa : 01120140042

Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang saya buat dengan judul **"ANALISIS PENGARUH *INTERACTION QUALITY, PHYSICAL ENVIRONMENT QUALITY, EXPERIENTIAL QUALITY, DAN EXPERIENTIAL SATISFACTION* TERHADAP *EXPERIENTIAL LOYALTY* DARI PELANGGAN RESTORAN JAMOO DI SURABAYA"** adalah :

- 1) Dibuat dan diselesaikan sendiri, dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan dan buku – buku serta jurnal acuan yang tertera didalam referensi pada karya tugas akhir saya.
- 2) Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang telah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mrndapat 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 didalam referensi pada karya tugas akhir saya.

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

Surabaya, 4 Agustus 2017

Yang membuat pernyataan



(Dea Enda Mia Barus)



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA  
FAKULTAS EKONOMI**

---

**PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR**

**ANALISIS PENGARUH *INTERACTION QUALITY, PHYSICAL ENVIRONMENT QUALITY, EXPERIENTIAL QUALITY, DAN EXPERIENTIAL SATISFACTION* TERHADAP *EXPERIENTIAL LOYALTY* DARI PELANGGAN RESTORAN JAMOO DI SURABAYA**

Oleh :  
**Name : Dea Enda Mia Barus**  
**NPM : 01120140042**  
**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, 04 Agustus 2017**

**Menyetujui:**

Pembimbing Utama

Amelia, S.E, RFP-I, MM

Co-Pembimbing/Supervisor

Yanuar Dananjaya, B. Sc., M.M

Ketua Jurusan Manajemen



Amelia, S.E, RFP-I, MM

Dekan Fakultas Ekonomi



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



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA**  
**FAKULTAS EKONOMI**




---

**LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR**

Pada 26 Juli 2017 telah diselenggarakan ujian komprehensif untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai Gelar Sarjana Strata Satu Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas PelitaHarapan Surabaya atas nama :

**Nama** : Dea Enda Mia Barus  
**NPM** : 01120140042  
**Jurusan** : Manajemen

Termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul "**ANALISIS PENGARUH *INTERACTION QUALITY, PHYSICAL ENVIRONMENT QUALITY, EXPERIENTIAL QUALITY, DAN EXPERIENTIAL SATISFACTION* TERHADAP *EXPERIENTIAL LOYALTY* DARI PELANGGAN RESTORAN JAMOO DI SURABAYA**" oleh tim penguji yang terdiri dari:

Dewan Penguji :	Status	Tanda tangan
Amelia, S.E, RFP-I, MM	,sebagai Ketua/Pembimbing	 _____
Hananiel M.Gunawan G, BA, M.BA	,sebagai Penguji Pertama/ Anggota	 _____
Dr. Yolanda Soedibyو	,sebagai Penguji Kedua/ Sekretaris	 _____

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat yang telah diberikan-Nya, sehingga laporan Tugas Akhir dengan judul “Analisis Pengaruh Interaction Quality, Physical Environment Quality, Experiential Quality, dan Experiential Satisfaction terhadap Experiential Loyalty Dari Pelanggan Restoran Jamoo di Surabaya” dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Laporan penelitian ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu Universitas Pelita Harapan Surabaya.

Laporan Tugas Akhir ini tidak dapat terwujud tanpa adanya doa dan dukungan yang telah diberikan oleh berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Amelia, S.E, RFP-I, MM., selaku dosen pembimbing pertama yang telah sabar dan memberikan perhatiannya untuk membimbing saya. Terima kasih atas waktu dan masukan yang ibu berikan sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
2. Bapak Yanuar Dananjaya, B. Sc., M.M., selaku dosen pembimbing kedua yang telah menolong dan memberikan saya saran dalam mengerjakan penelitian ini, sehingga penulis dapat menyelesaikannya dengan baik.
3. Bapak Dr. Ronald S.T., M.M., selaku pembimbing akademik yang membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan Surabaya.
4. Ibu Amelia, S.E, RFP-I, MM., selaku Ketua Jurusan Manajemen yang telah membantu dalam pembuatan Tugas Akhir ini.
5. Bapak Hananiel M Gunawan BA., MBA., selaku dosen penguji pertama yang turut membantu saya dalam memberi masukan.
6. Para staff pengajar Program Pra Sarjana Strata Satu Jurusan Manajemen Universitas Pelita Harapan Surabaya yang telah memberikan ilmu – ilmu melalui suatu kegiatan belajar – mengajar dengan dasar pemikiran analisis dan pengetahuan yang lebih baik sehingga diharapkan berguna bagi penulis setelah lulus nanti.

7. Papa saya, Bagin Barus dan Mama saya, Risma Tarigan atas doa, support , dukungan dan kasih sayangnya, terimakasih ma.. pa.. untuk terus menjadi alarm waktu saya malas ngerjain skripsi sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini.
8. Temen-temen Permata yang selalu memberikan semangat dan doa sehingga saya bisa dapat menyelesaikan penelitian ini.
9. Sahabat-sahabat saya , kak dedek, ayu, kak ruth, kak hesty dan neflin yang menjadi tempat keluh kesah dan setia berbagi nasihat terimakasih buat dukungan, doa dan harapan kalian siss.. sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini.
10. Sahabat saya Vike Ayu Laksmi , yang telah berjuang bersama dari awal sampai akhir dalam proses serta dalam membantu saya untuk tugas penelitian ini, terimakasih buat doa dan harapan, dan terimakasih juga sudah menjadi tempat untuk berbagi dan sharing pada saat proses pembuatan penelitian ini, dan terimakasih untuk wifi dan rumah yang sering dipinjam sehingga proses penelitian ini terlaksana dengan baik.
11. Teman – teman mahasiswa semasa di Universitas Pelita Harapan Surabaya yang telah berjuang bersama dan saling mendukung untuk dapat bersama – sama menyelesaikan studi di Universitas Pelita Harapan Surabaya.
12. Pihak – pihak lain yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan penelitian ini.

Akhir kata, hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Tuhan berkenan membalas kebaikan dari Bapak, Ibu, Saudara, Saudari sekalian. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam laporan penelitian ini. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca akan sangat bermanfaat bagi penulis. Semoga laporan penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Surabaya, 07 Agustus 2017

Dea Enda Mia Barus

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>.....</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN DAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Batasan Penelitian .....	11
1.3 Rumusan Masalah .....	11
1.4 Tujuan Penelitian .....	12
1.5 Manfaat Penelitian .....	12
1.5.1 Manfaat Teoritis .....	12
1.5.2 Manfaat Praktis .....	12
1.6 Sistematika Penulisan .....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....</b>	<b>14</b>
2.1 Landasan Teori.....	14
2.1.1 <i>Experiential Loyalty</i> .....	14
2.1.2 <i>Experiential Satisfaction</i> .....	15
2.1.3 <i>Experiential Quality</i> .....	16
2.1.4 <i>Interaction Quality</i> .....	17
2.1.5 <i>Physical Environment Quality</i> .....	17
2.2 Penelitian Terdahulu .....	18
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	19
2.3.1 Pengaruh <i>Interaction Quality</i> terhadap <i>Experiential Quality</i> .....	19

2.3.2 Pengaruh <i>Physical Environmental Quality</i> Terhadap <i>Experiential Quality</i> .....	19
2.3.3 Pengaruh <i>Experiential Quality</i> Terhadap <i>Experiential Satisfaction</i> .....	19
2.3.4 Pengaruh <i>Experiential Satisfaction</i> Terhadap <i>Experiential Loyalty</i> .....	20
2.4 Model Penelitian .....	20
2.5 Bagan Alur Berpikir .....	21
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>
3.1 Jenis Penelitian, Jenis Data, dan Sumber Data .....	22
3.1.1 Jenis Penelitian.....	22
3.1.2 Jenis Data.....	22
3.1.3 Sumber Data.....	22
3.2 Populasi dan Sampel .....	23
3.2.1 Populasi .....	23
3.2.2 Sampel.....	23
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	24
3.4 Definisi Operasional dan Pengumpulan Variabel .....	25
3.5 Metode Analisis Data.....	27
3.5.1 Pengolahan Data.....	27
3.5.2 Pengujian Hipotesis.....	27
3.5.2.1 Uji Validitas .....	28
3.5.2.2 Uji Realibilitas .....	28
3.5.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	29
3.5.2.4 Analisis Linearitas.....	31
3.5.2.5 Analisis Linear Regresi Sederhana ( <i>Simple Regression</i> ) .....	31
3.5.2.6 Analisis Linear Regresi Berganda ( <i>Multiple Regression</i> ) .....	32
3.5.2.7 Koefisien Korelasi (R) .....	32
3.5.2.8 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	33
3.5.2.9 Pengujian Hipotesis.....	33
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>35</b>
4.1 Gambaran Umum Ranch Market Surabaya .....	35
4.2 Analisis Data .....	36
4.2.1 Statistik Deskriptif.....	36
4.2.1.1 Karakteristik Responden.....	36



4.2.1.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia.....	36
4.2.1.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	37
4.2.1.4 Tanggapan Responden .....	38
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel.....	43
4.2.2.1 Penjelasan Responden terhadap <i>Interaction Quality</i> .....	43
4.2.2.2 Penjelasan Responden terhadap <i>Physical Environment Quality</i> .....	45
4.2.2.3 Penjelasan Responden terhadap <i>Experiential Quality</i> .....	45
4.2.2.4 Penjelasan Responden terhadap <i>Experiential Satisfaction</i> .....	47
4.2.2.5 Penjelasan Responden terhadap <i>Experiential Loyalty</i> .....	48
4.2.3 Uji Validitas .....	49
4.2.4 Uji Reliabilitas .....	50
4.2.5 Pengujian Asumsi Klasik Regresi.....	51
4.2.5.1 Uji Normalitas.....	51
4.2.5.2 Uji Heterokedastisitas .....	54
4.2.5.3 Uji Multikolinearitas .....	57
4.2.5.4 Uji Linearitas.....	59
4.3 Metode Analisis Statistik .....	59
4.3.1 Analisis Regresi .....	59
4.3.1.1 Analisis Regresi Sederhana.....	59
4.3.1.2 Analisis Regresi Berganda .....	61
4.3.2 Analisis Koefisien Korelasi .....	62
4.3.2.1 Analisis Koefisien Korelasi Sederhana.....	62
4.3.2.2 Analisis Koefisien Korelasi Berganda .....	62
4.3.3 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	63
4.4 Metode Pengujian Hipotesis .....	64
4.4.1 Uji Signifikansi Simultan (Uji-F) .....	64
4.4.2 Uji Signifikansi Parsial (Uji-T).....	65
4.5 Pembahasan.....	67
<b>BAB V KESIMPULAN .....</b>	<b>79</b>
5.1 Simpulan .....	79
5.1.1 Simpulan Atas Hipotesis .....	79
5.1.1.1 Pengaruh <i>Interaction Quality</i> terhadap <i>Experiential Quality</i> .....	79

5.1.1.2 Pengaruh <i>Physical Environment Quality</i> terhadap <i>Experiential Quality</i> .....	80
5.1.1.3 Pengaruh <i>Experiential Quality</i> terhadap <i>Experiential Satisfaction</i> .....	80
5.1.1.4 Pengaruh <i>Experiential Satisfaction</i> terhadap <i>Experiential Loyalty</i> .....	81
5.1.2 Simpulan Atas Masalah Penelitian .....	81
5.2 Implikasi.....	82
5.2.1 Implikasi Teoritis .....	82
5.2.2 Implikasi Manajerial .....	83
5.3 Rekomendasi .....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>88</b>
<b>LAMPIRAN A .....</b>	<b>A-1</b>
<b>LAMPIRAN B .....</b>	<b>B-1</b>
<b>LAMPIRAN C .....</b>	<b>C-1</b>
<b>LAMPIRAN D .....</b>	<b>D-1</b>
<b>LAMPIRAN E .....</b>	<b>E-1</b>
<b>LAMPIRAN F .....</b>	<b>F-1</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Ruang Restoran Jamoo Surabaya .....	7
Gambar 1.2 suasana pelayanan Restoran Jamoo Surabaya.....	9
Gambar 4.1 Diagram Pie Responden Berdasarkan Usia.....	37
Gambar 4.2 Diagram Pie Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	38
Gambar 4.3 Scatterplot Uji Normalitas <i>Experiential Quality</i> .....	52
Gambar 4.4 Scatterplot Uji Normalitas <i>Experiential Satisfaction</i> .....	53
Gambar 4.5 Scatterplot Uji Normalitas <i>Experiential Loyalty</i> .....	53
Gambar 4.6 Scatterplot Uji Heterokedastisitas <i>Experiential Quality</i> .....	54
Gambar 4.6 Scatterplot Uji Heterokedastisitas <i>Experiential Satisfaction</i> .....	55
Gambar 4.6 Scatterplot Uji Heterokedastisitas <i>Experiential Loyalty</i> .....	56

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Desain Inti Kuesioner.....	29
Tabel 3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	31
Tabel 3.3 Rules of Thumb. Mengenai Ukuran Koefisien Korelasi.....	39
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Usia.....	37
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	38
Tabel 4.3 Derajat Penilaian Setiap Variabel .....	39
Tabel 4.4 Tanggapan Responden terhadap <i>Interaction Quality</i> .....	40
Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap <i>Physical Environment Quality</i> .....	41
Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap <i>Experiential Quality</i> .....	42
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap <i>Experiential Satisfaction</i> .....	43
Tabel 4.8 Tanggapan Responden terhadap <i>Experiential Loyalty</i> .....	44
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Interaction Quality</i> .....	45
Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel..... <i>Physical Environment Quality</i> .....	46
Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Experiential Quality</i> .....	47
Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Experiential</i> <i>Satisfaction</i> .....	49
Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Experiential Loyalty</i> .....	50
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Interaction Quality</i> .....	51
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Physical Environment Quality</i> .....	51
Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Experiential Quality</i> .....	51
Tabel 4.18 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Experiential Satisfaction</i> .....	51
Tabel 4.19 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Experiential Loyalty</i> .....	52
Tabel 4.21 Hasil Uji Reliabilitas <i>Interaction Quality</i> .....	52
Tabel 4.22 Hasil Uji Reliabilitas <i>Physical Environment Quality</i> .....	52
Tabel 4.23 Hasil Uji Reliabilitas <i>Experiential Quality</i> .....	52
Tabel 4.24 Hasil Uji Reliabilitas <i>Experiential Satisfaction</i> .....	52

Tabel 4.25 Hasil Uji Reliabilitas <i>Experiential Loyalty</i> .....	52
Tabel 4.27 Kolmogorov Smirnov model 1 (IQ,PEQ*EQ).....	53
Tabel 4.28 Kolmogorov Smirnov model 2 (EQ*ES).....	53
Tabel 4.29 Hasil Uji Spearsman's 1 (ES*EL).....	54
Tabel 4.29 Hasil Uji Spearsman's 1 (IQ,PEQ*EQ) .....	57
Tabel 4.29 Hasil Uji Spearsman's 1 (EQ*ES) .....	58
Tabel 4.29 Hasil Uji Spearsman's 1 (ES*EL).....	59
Tabel 4.31 Nilai Tolerance dan VIF .....	59
Tabel 4.32 Hasil Uji Linearitas .....	61
Tabel 4.33 Hasil Uji Regresi Sederhana (ES*EL) .....	62
Tabel 4.33 Hasil Uji Regresi Sederhana (EQ*ES) .....	62
Tabel 4.35 Hasil Uji Regresi Berganda (IQ, PEQ*IQ).....	63
Tabel 4.36 Hasil Analisis Koefisien Determinasi 1 ( $R^2$ ) .....	65
Tabel 4.37 Hasil Analisis Koefisien Determinasi 2 Adjusted ( $R^2$ ).....	66
Tabel 4.38 Hasil Uji F.....	67
Tabel 4.39 Hasil Uji T.....	68
Tabel 4.40 Indikator yang mengukur <i>Interaction Quality</i> .....	73
Tabel 4.41 Indikator yang mengukur <i>Physical Environment Quality</i> .....	75
Tabel 4.42 Indikator yang mengukur <i>Experiential Quality</i> .....	76
Tabel 4.43 Indikator yang mengukur <i>Experiential Satisfaction</i> .....	78
Tabel 4.44 Indikator yang mengukur <i>Experiential Loyalty</i> .....	79
Tabel 5.1 Implikasi Teoritis .....	87
Tabel 5.2 Implikasi Manajerial .....	91

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- LAMPIRAN A : KUESIONER
- LAMPIRAN B : TABULASI DATA KUESIONER
- LAMPIRAN C : STATISTIK DESKRIPTIF
- LAMPIRAN D : ANALISIS KUALITAS DATA
- LAMPIRAN E : UJI MODEL PENELITIAN
- LAMPIRAN F : ANALISIS HIPOTESIS PENELITIAN