

**TUGAS AKHIR SKRIPSI**

**PENGARUH DARI *PHYSICAL ENVIRONMENT, FOOD  
QUALITY, EMPLOYEE SERVICE QUALITY, RELATIONSHIP  
BENEFIT MELALUI CUSTOMER SATISFACTION* TERHADAP  
*CUSTOMER LOYALTY* HOUSE OF WOK THE SQUARE  
SURABAYA**

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

Oleh :

**NAMA : ANTHONIUS**

**NPM : 01120140008**



**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** : Anthonius  
**Nomor Pokok Mahasiswa** : 00000026919  
**Jurusan** : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang saya buat dengan judul **“PENGARUH DARI PHYSICAL ENVIRONMENT, FOOD QUALITY, EMPLOYEE SERVICE QUALITY, RELATIONSHIP BENEFIT MELALUI CUSTOMER SATISFACTION TERHADAP CUSTOMER LOYALTY HOUSE OF WOK THE SQUARE 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 sudah dipublikasikan atau yang pernah pakai 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 diatas, maka karya tugas akhir ini batal.

Surabaya, 22 Januari 2018

Yang membuat pernyataan



(Anthonius)



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

**PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR**

**PENGARUH DARI PHYSICAL ENVIRONMENT, FOOD QUALITY,  
EMPLOYEE SERVICE QUALITY, RELATIONSHIP BENEFIT MELALUI  
CUSTOMER SATISFACTION TERHADAP CUSTOMER LOYALTY  
HOUSE OF WOK THE SQUARE SURABAYA**

Oleh

**Nama : Anthonius**  
**NPM : 00000026919**  
**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, 22 Januari 2018**

**Menyetujui:**

**Pembimbing Utama**

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

**Co-Pembimbing/Supervisor**

Amelia S.E., RFP-I., M.M.

**Ketua Jurusan Manajemen**

Amelia, S.E., RFP-I., MM

**Dekan Fakultas Ekonomi**

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





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

---

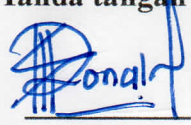
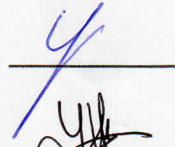
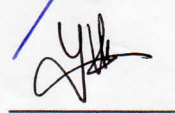
**LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR**

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** : Anthonius  
**NPM** : 00000026919  
**Jurusan** : Manajemen

Termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul **“PENGARUH DARI PHYSICAL ENVIRONMENT, FOOD QUALITY, EMPLOYEE SERVICE QUALITY, RELATIONSHIP BENEFIT MELALUI CUSTOMER SATISFACTION TERHADAP CUSTOMER LOYALTY HOUSE OF WOK THE SQUARE 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/ Pembimbing	
Yanuar Dananjaya B.Sc M.M	sebagai Penguji Pertama	
Dr. Yolanda Soedibyo S.T M.M.	sebagai Penguji Kedua	

## 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 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 Ronald S.T., M.M selaku pembimbing akademik yang telah sangat banyak telah mencurahkan begitu besar perhatian membantu penulis baik dalam proses perkuliahan, organisasi, maupun kehidupan penulis selama di UPH Surabaya. Serta sebagai pembimbing pertama yang memberikan arahan, nasehat serta bantuan selama proses penelitian ini dari awal hingga penelitian ini dapat diselesaikan.
2. Ibu Amelia S.E., RFP-I., M.M, selaku dosen pembimbing kedua yang juga telah mencurahkan banyak waktu, pikiran dan perhatian serta membantu banyak hal bagi penulis selama proses perkuliahan, organisasi, dan penyelesaian karya tulis ini dalam bentuk saran-saran dan selalu mengingatkan untuk menyelesaikan dengan tepat waktu.
3. Yanuar Dananjaya B.Sc M.M., Selaku dosen penguji pertama yang turut memberikan masukan dan arahan kepada penulis untuk penyelesaian penelitian ini.
4. Kedua orang tua penulis, papa dan mama dan semua saudara-saudara saya yang telah memberikan dukungan yang besar selama ini untuk

menyelesaikan skripsi ini, terima kasih untuk semua doa-doa yang telah diberikan kepada saya.

5. Geng Carlani, Lani dan Reza yang selama ini sudah memberikan hiburan dan juga dukungan selama mengerjakan tugas ini dan sudah sangat membantu selama proses penyusunan skripsi ini.
6. BOSS group Reza dan Gian teman seperjuangan selama awal kuliah sampai dengan penyelesaian tugas akhir ini yang selalu mendukung dan mengingatkan dalam pengerjaan tugas akhir ini dan selalu saling membantu antara satu sama lain.
7. Teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang membantu memberikan semangat dalam penyelesaian penelitian ini
8. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebut satu persatu 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, 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, 22 Januari 2018

Anthonius

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>iv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	11
1.3 Rumusan Masalah .....	11
1.4 Tujuan Penelitian .....	11
1.5 Sistematika Pembahasan .....	12
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN</b>	
<b>HIPOTESIS .....</b>	<b>14</b>
2.1 Kajian Teori .....	14
2.1.1 <i>Customer Loyalty</i> .....	14
2.1.2 <i>Satisfaction</i> .....,	15
2.1.3 <i>Physical Environment</i> .....	17
2.1.4 <i>Food Quality</i> .....	18
2.1.5 <i>Employee Service Quality</i> .....	20
2.1.6 <i>Relationship Benefit</i> .....	21
2.2 Penelitian Terdahulu .....	23
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	24
2.3.1 Pengaruh Lingkungan Fisik terhadap <i>Satisfaction</i> .....	24
2.3.2 Pengaruh kualitas makanan terhadap <i>Satisfaction</i> .....	24
2.3.3 Pengaruh kualitas dari pelayanan kepada konsumen terhadap <i>Satisfaction</i> .....	25
2.3.4 Pengaruh hubungan konsumen terhadap <i>Satisfaction</i> .....	26
2.3.5 Pengaruh <i>Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	26
2.4 Model Penelitian .....	27
2.5 Bagan Alur Berpikir .....	28
<b>BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	30
3.2 Populasi dan Sampel .....	30

3.2.1	Populasi .....	30
3.2.2	Sampel .....	31
3.3	Metode Pengumpulan Data .....	32
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	35
3.5	Metode Analisis Data .....	36
3.5.1	Pengolahan Data .....	36
3.5.2	Pengujian Hipotesis.....	37
3.5.3	Uji Realibilitas.....	46
<b>BAB 4 ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>50</b>
4.1	Gambaran Umum House Of Wok Surabaya.....	50
4.2	Analisis Data .....	50
4.2.1	Statistik Deskriptif .....	30
4.2.1.1	Karakteristik Responden .....	31
4.2.1.2	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia .....	32
4.2.1.3	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..	35
4.2.1.4	Tanggapan Responden.....	36
4.2.2	Analisis Deskriptif Variabel.....	36
4.2.2.1	Penjelasan Responden Terhadap Variabel PE.....	37
4.2.2.2	Penjelasan Responden Terhadap Variabel FQ.....	46
4.2.2.3	Penjelasan Responden Terhadap Variabel SQ.....	63
4.2.2.4	Penjelasan Responden Terhadap Variabel RB.....	64
4.2.2.5	Penjelasan Responden Terhadap Variabel CS.....	65
4.2.2.6	Penjelasan Responden Terhadap Variabel CL.....	66
4.2.3	Hasil Pengujian Kualitas Data.....	67
4.2.3.1	Evaluasi Normalitas Data.....	69
4.2.3.2	Evaluasi Outliers.....	70
4.2.3.2.1	Univariate Outliers.....	70
4.2.3.2.2	Multivariate Outliers.....	71
4.2.3.3	Evaluasi Multicollinearity dan Singularity.....	72
4.2.3.4	Analisis Faktor Konfirmatori.....	72
4.2.3.4.1	Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen.....	73
4.2.3.4.1.1	Analisis Faktor Konfirmatori Variabel PE, FQ, SQ, RB.....	73



4.2.3.4.2	Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Endogen.....	75
4.2.3.4.2.1	Analisis Faktor Konfirmatori Variabel CS, CL.....	75
4.2.3.5	Analisis Full Structural Equation Modeling.....	77
4.2.3.6	Uji Reliability.....	80
4.2.4	Hasil Pengujian Hipotesis.....	81
4.2.4.1	Pengujian Hipotesis 1.....	81
4.2.4.2	Pengujian Hipotesis 2.....	82
4.2.4.3	Pengujian Hipotesis 3.....	82
4.2.4.4	Pengujian Hipotesis 4.....	83
4.2.4.5	Pengujian Hipotesis 5.....	83
4.3	Pembahasan.....	84

## **BAB 5 KONKLUSI, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI ..... 93**

5.1	Simpulan .....	93
5.1.1	Simpulan Atas Hipotesis .....	93
5.1.1.1	Pengaruh SQ Terhadap CS .....	93
5.1.1.2	Pengaruh FQ Terhadap CS.....	94
5.1.1.3	Pengaruh SQ Terhadap CS .....	95
5.1.1.4	Pengaruh RB Terhadap CS .....	96
5.1.1.5	Pengaruh CS Terhadap CL .....	97
5.1.2	Simpulan Atas Masalah Penelitian .....	97
5.2	Implikasi.....	99
5.2.1	Implikasi Teoritis .....	99
5.2.2	Implikasi Manajerial .....	101
5.3	Rekomendasi .....	106

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Grafik Jumlah Restoran di Surabaya.....	2
Gambar 1.2	Gambar Contoh Menu.....	7
Gambar 1.3	Gambar Contoh Menu Favorit House Of Wok .....	8
Gambar 1.4	Foto Restoran House of Wok .....	24
Gambar 3.1	Diagram Alur Kerangka Pemikir Teoritis.....	25
Gambar 4.2	Diagram Pie Responden Berdasarkan Usia.....	52
Gambar 4.3	Diagram Pie Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	53
Gambar 4.4	Gambar <i>Confirmatory Analysis</i> .....	74
Gambar 4.5	Gambar <i>Confirmatory Analysis Customer Satisfaction</i> .....	76
Gambar 4.6	<i>Full Structural Model</i> .....	77

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Desain Inti Kuesioner.....	34
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel.....	35
Tabel 3.3	Keterangan Dimensi Konstruk .....	40
Tabel 3.4	Keterangan Hubungan Konstruk.....	40
Tabel 3.5	Tabel Hasil Konversi ke Dalam Persamaan Model Pengukuran ...	41
Tabel 3.6	Indeks Pengujian Kelayakan Sebuah Model.....	46
Tabel 4.1	Responden Berdasarkan Usia.....	51
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	52
Tabel 4.3	Derajat Penilaian Setiap Variabel .....	54
Tabel 4.4	Tanggapan Responden terhadap Physical Environment.....	54
Tabel 4.5	Tanggapan Responden terhadap Food Quality .....	55
Tabel 4.6	Tanggapan Responden terhadap Service Quality .....	56
Tabel 4.7	Tanggapan Responden terhadap Relationship Benefit .....	57
Tabel 4.8	Tanggapan Responden terhadap Customer Satisfaction.....	58
Tabel 4.9	Tanggapan Responden terhadap Customer Loyalty .....	59
Tabel 4.10	Jawaban Responden terhadap Physical Environment.....	60
Tabel 4.11	Jawaban Responden terhadap Food Quality .....	62
Tabel 4.12	Jawaban Responden terhadap Service Quality .....	63
Tabel 4.13	Jawaban Responden terhadap Relationship Benefit .....	64
Tabel 4.14	Jawaban Responden terhadap Customer Satisfaction.....	65
Tabel 4.15	Jawaban Responden terhadap Customer Loyalty .....	66
Tabel 4.16	Goodness of Fit Index .....	68
Tabel 4.17	Hasil Uji Normalitas Data.....	69

Tabel 4.18 Statistik Deskriptif Z-Score .....	70
Tabel 4.19 Mahalanobis Distance .....	72
Tabel 4.20 Uji bobot faktor dan nilai faktor loading store atmosphere .....	75
Tabel 4.21 Uji bobot faktor dan nilai faktor loading CS dan CL.....	77
Tabel 4.22 Indek Pengujian Kelayakan .....	78
Tabel 4.23 Regression Weights Full Structural Equation Model .....	79
Tabel 4.24 Uji Reability .....	80
Tabel 4.25 Hasil Uji Hipotesis .....	81
Tabel 4.26 Indikator Variabel Physical Environment.....	87
Tabel 4.27 Indikator Variabel Food Quality .....	88
Tabel 4.28 Indikator Variabel Employee Service Quality .....	89
Tabel 4.29 Indikator Variabel Relationship Benefit .....	90
Tabel 4.30 Indikator Variabel Customer Satisfaction.....	90
Tabel 4.31 Indikator Variabel Customer Loyalty .....	91
Tabel 5.1 Implikasi Teoritis .....	99
Tabel 5.2 Implikasi Manajerial .....	104