

## **TUGAS AKHIR**

### **ANALISIS PENGARUH FOOD QUALITY , SERVICE QUALITY , PERCEIVED VALUE, DAN CUSTOMER SATISFACTION, TERHADAP REPURCHASE INTENTION PADA ROTI MATAHARI DI PASURUAN**

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

**Oleh:**

**Nama : CLARISA WIDJAYA**

**NPM : 01120140022**



**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 : Clarisa Widjaya  
Nomor Pokok Mahasiswa : 01120140022  
Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang saya buat dengan judul **"ANALISIS PENGARUH FOOD QUALITY, SERVICE QUALITY, PERCEIVED VALUE, DAN CUSTOMER SATISFACTION, TERHADAP REPURCHASE INTENTION PADA ROTI MATAHARI DI PASURUAN"** 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, 1 Februari 2018

Yang m



(Clarisa Widjaya)



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA  
FAKULTAS EKONOMI

**PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR**

**ANALISIS PENGARUH *FOOD QUALITY, SERVICE QUALITY, PERCEIVED VALUE, DAN CUSTOMER SATISFACTION*, TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* PADA ROTI MATAHARI DI PASURUAN**

Oleh :

**Nama** : Clarisa Widjaya

**NPM** : 01120140022

**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, 1 Febuari 2018

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.



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

---

**LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR**

Pada 2016 telah diselenggarakan ujian komprehensif untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai Gelar Sarjana Strata Satu Ekonomi Fakultas Jurusan Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya

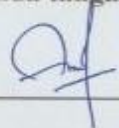


atas nama :

**Nama** : Clarisa Widjaya

**NPM** : 01120140022

**Jurusan** : Manajemen

Termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul "ANALISIS PENGARUH FOOD QUALITY, SERVICE QUALITY, PERCEIVED VALUE, DAN CUSTOMER SATISFACTION, TERHADAP REPURCHASE INTENTION PADA ROTI MATAHARI DI PASURUAN" oleh tim penguji yang terdiri dari :

<b>Dewan Penguji :</b>	<b>Status</b>	<b>Tanda tangan</b>
Amelia, S.E, RFP-I, MM	,sebagai Ketua/ Pembimbing	 _____
Oliandes Sondakh, S.E., M.M	,sebagai Penguji Pertama/ Anggota	 _____
Dr Ronald S.T., M.M	,sebagai Penguji Kedua/ Sekertaris	 _____

## ABSTRAK

Perusahaan Roti Matahari Pasuruan berdiri sejak tanggal 3 Maret 1955 dan berlokasi di jalan Soekarno-Hatta no. 42 – 44 Pasuruan. Lokasi usaha tersebut tidak pernah pindah sejak didirikan oleh Jacobus Laksmana beserta istrinya. Bentuk usaha Perusahaan Roti Matahari adalah perusahaan perseorangan karena modal seluruhnya berasal dari keluarga pemilik perusahaan itu sendiri, karena itu Perusahaan Roti Matahari juga dapat dikatakan sebagai perusahaan keluarga.

Penelitian ini ditujukan untuk menganalisa pengaruh variabel *Food Quality*, *Service Quality*, *Perceived Value* dan *Customer Satisfaction* terhadap *Repurchase Intention* Roti Matahari di Pasuruan..

Sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu berdasarkan data dari 115 responden yang berjenis kelamin laki-laki dan perempuan, berdomisili di Pasuruan, dengan batasan usia 18-60 tahun. Untuk pengolahan dan penganalisaan data dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan SPSS sebagai software untuk mengolah data. Hasil analisis menunjukkan bahwa *Statistical product and service solutions* (SPSS) dengan software 22.0 sebagai software untuk mengolah data.

Temuan empiris tersebut mengindikasikan bahwa hubungan *Food Quality* memiliki pengaruh terhadap *Perceived Value* dengan koefisien regresi sebesar 0.488. *Service Quality* memiliki pengaruh terhadap *Perceived Value* dengan koefisien regresi sebesar 0.233. *Perceived Value* memiliki pengaruh terhadap *Customer Satisfaction* dengan koefisien regresi sebesar 0.728. *Customer Satisfaction* memiliki pengaruh terhadap *Repurchase Intention* dengan koefisien regresi sebesar 0.728.

## 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 Dr. Ronald S.T., M.M selaku Wakil Rektor I, Dekan Fakultas Ekonomi dan dosen penguji pertama yang turut memberikan masukan dan arahan kepada penulis untuk penyelesaian penelitian ini.

2. Miss Amelia S.E., RFP-I., M.M, selaku ketua jurusan yang membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui selama berkuliah di UPHS, serta selaku dosen pembimbing pertama yang telah mencurahkan begitu besar perhatian, tenaga, doa serta memberikan dorongan yang begitu tinggi kepada saya dari awal hingga penelitian ini dapat diselesaikan.

3. Bapak Yanuar Dananjaya B.Sc., M.M, selaku pembimbing akademik dan dosen pembimbing kedua yang telah membantu dan memberikan saran-saran serta perhatian sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini.

4. Miss Oliandes Sondakh S.E, M.M, selaku dosen penguji kedua yang turut membantu saya dalam memberi masukan.

5. Kedua orang tua saya, Papa Ignatius, Mama Felicia, dan kakak perempuan saya Maria, juga keluarga besar saya yang senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan penelitian ini.

6. Lina, dan Vina yang sudah banyak membantu memberi banyak masukan dalam penelitian ini, dan memberikan support, doa dan semangat kepada saya.

7. Teman-teman seperjuangan lainnya Indah, Barbara, Vivi dan teman-teman Manajemen angkatan 2014 yang telah memberikan support, doa dan semangat kepada saya.

8. Teman-teman lainnya (Stella, Rika, Anne, Levinia, Livia) yang membantu memberikan semangat, dan doa dalam penyelesaian penelitian ini.

9. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan 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, 08 Desember 2017

Clarisa Widjaya

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>I</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN DAN PEMBIMBING.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>V</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Batasan Penelitian.....	8
1.3 Rumusan Masalah.....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	9
1.5.2 Manfaat Praktis.....	10
1.6 Sistematika Penulisan.....	11



<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....</b>	<b>12</b>
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 <i>Food Quality</i> .....	12
2.1.2 <i>Service Quality</i> .....	15
2.1.3 <i>Perceived Value</i> .....	17
2.1.4 <i>Customer Satisfaction</i> .....	19
2.1.5 <i>Repurchase Intention</i> .....	21
2.2 Penelitian Terdahulu.....	22
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	23
2.3.1 Pengaruh <i>Food Quality</i> terhadap <i>Perceived Value</i> .....	23
2.3.2 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Perceived Value</i> .....	23
2.3.3 Pengaruh <i>Perceived Value</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	24
2.3.4 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i> .....	24
2.4 Model Penelitian.....	25
2.5 Bagan Alur Berpikir.....	26
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>28</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	28
3.1.1 Jenis Data.....	28
3.1.2 Sumber Data.....	29
3.2 Populasi Dan Sampel.....	29
3.2.1 Populasi.....	29
3.2.2 Sampel.....	30

3.3 Metode Pengumpulan Data.....	31
3.4 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel.....	33
3.5 Metode Analisis Data.....	34
3.5.1 Pengolahan Data.....	34
3.5.2 Pengujian Hipotesis.....	35
3.5.2.1 Uji Validitas.....	35
3.5.2.2 Uji Realibilitas.....	36
3.5.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	36
3.5.2.4 Uji Regresi Linearitas.....	38
3.5.2.5 Analisis Linear Regresi Sederhana ( <i>Simple Regression</i> ) .....	39
3.5.2.6 Analisis Linear Regresi Berganda ( <i>Multiple Regression</i> ) .....	39
3.5.2.7 Koefisien Korelasi (R) .....	40
3.5.2.8 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	41
3.5.2.9 Pengujian Hipotesis.....	41
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>43</b>
4.1 Gambaran Umum Roti Matahari di Pasuruan.....	43
4.2 Analisis Data.....	44
4.2.1 Statistik Deskriptif.....	44
4.2.1.1 Karakteristik Responden.....	44
4.2.1.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia.....	45
4.2.1.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
4.2.1.4 Tanggapan Responden.....	47
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel.....	52

4.2.2.1 Penjelasan Responden terhadap <i>Food Quality</i> .....	52
4.2.2.2 Penjelasan Responden terhadap <i>Service Quality</i> .....	54
4.2.2.3 Penjelasan Responden terhadap <i>Perceived Value</i> .....	55
4.2.2.4 Penjelasan Responden terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	56
4.2.2.5 Penjelasan Responden terhadap <i>Repurchase Intention</i> .....	57
4.2.3 Uji Validitas.....	59
4.2.4 Uji Reliabilitas.....	61
4.2.5 Pengujian Asumsi Klasik Regresi.....	61
4.2.5.1 Uji Normalitas.....	61
4.2.5.2 Uji Heterokedastisitas.....	65
4.2.5.3 Uji Multikolinearitas.....	69
4.2.5.4 Uji Linearitas.....	71
4.3 Metode Analisis Statistik.....	71
4.3.1 Analisis Regresi.....	71
4.3.1.1 Analisis Regresi Sederhana.....	71
4.3.1.2 Analisis Regresi Berganda.....	72
4.3.2 Analisis Koefisien Korelasi.....	73
4.3.2.1 Analisis Koefisien Korelasi Sederhana.....	73
4.3.2.2 Analisis Koefisien Korelasi Berganda.....	74
4.3.3 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	74
4.4 Metode Pengujian Hipotesis.....	75
4.4.1 Uji Signifikansi Simultan (Uji-F) .....	75
4.4.2 Uji Signifikansi Parsial (Uji-T) .....	75

4.5 Pembahasan.....	78
<b>BAB V KESIMPULAN.....</b>	<b>86</b>
5.1 Simpulan.....	86
5.1.1 Simpulan Atas Hipotesis.....	86
5.1.1.1 Pengaruh <i>Food Quality</i> terhadap <i>Perceived Value</i> .....	86
5.1.1.2 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Perceived Value</i> .....	87
5.1.1.3 Pengaruh <i>Perceived Value</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	87
5.1.1.4 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i> .....	88
5.1.2 Simpulan Atas Masalah Penelitian.....	88
5.2 Implikasi.....	89
5.2.1 Implikasi Teoritis.....	89
5.2.2 Implikasi Manajerial.....	90
5.3 Rekomendasi.....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>95</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 <i>Scatterplot Uji Normalitas Perceived Value</i> .....	66
Gambar 4.2 <i>Scatterplot Uji Normalitas Customer Satisfaction</i> .....	67
Gambar 4.3 <i>Scatterplot Uji Normalitas Repurchase Intention</i> .....	67
Gambar 4.4 <i>Scatterplot Uji Heterokedastisitas Perceived Value</i> .....	68
Gambar 4.5 <i>Scatterplot Uji Heterokedastisitas Customer Satisfaction</i> .....	69
Gambar 4.6 <i>Scatterplot Uji Heterokedastisitas Repurchase Intention</i> .....	70

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Desain Inti Kuesioner.....	34
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	36
Tabel 3.3 <i>Rules of Thumb</i> .....	43
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4.3 Derajat Penilaian Setiap Variabel.....	49
Tabel 4.4 Tanggapan Responden terhadap <i>Food Quality</i> .....	49
Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap <i>Service Quality</i> .....	50
Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap <i>Perceived Value</i> .....	51
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	52
Tabel 4.8 Tanggapan Responden terhadap <i>Repurchase Intention</i> .....	53
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Food Quality</i> .....	54
Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Service Quality</i> ...	56
Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Perceived Value</i> ..	58

Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Customer Satisfaction</i> .....	59
Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Repurchase Intention</i> .....	61
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Food Quality</i> .....	62
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Service Quality</i> .....	62
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Perceived Value</i> .....	63
Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Customer Satisfaction</i> .....	63
Tabel 4.18 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Repurchase Intention</i> .....	63
Tabel 4.19 Hasil Uji Reliabilitas <i>Food Quality</i> .....	63
Tabel 4.20 Hasil Uji Reliabilitas <i>Service Quality</i> .....	64
Tabel 4.21 Hasil Uji Reliabilitas <i>Perceived Value</i> .....	64
Tabel 4.22 Hasil Uji Reliabilitas <i>Customer Satisfaction</i> .....	64
Tabel 4.23 Hasil Uji Reliabilitas <i>Repurchase Intention</i> .....	64
Tabel 4.24 Kolmogorov Smirnov model 1 (FQ,SQ*PV).....	65
Tabel 4.25 Kolmogorov Smirnov model 2 (PV*CS).....	65
Tabel 4.26 Kolmogorov Smirnov model 3 (CS*RI).....	66
Tabel 4.27 Hasil Uji Spearsman's 1 (FQ,SQ*PV).....	69
Tabel 4.28 Hasil Uji Spearsman's 2 (PV*CS).....	70
Tabel 4.29 Hasil Uji Spearsman's 3 (CS*CL).....	71
Tabel 4.30 Nilai <i>Tolerance</i> dan VIF.....	71
Tabel 4.31 Hasil Uji Linearitas.....	73
Tabel 4.32 Hasil Uji Regresi Sederhana (CS*RI).....	73

Tabel 4.33 Hasil Uji Regresi Sederhana (PV*CS).....	74
Tabel 4.34 Hasil Uji Regresi Berganda (FQ,SQ*PV).....	75
Tabel 4.35 Hasil Analisis Koefisien Determinasi 1 ( $R^2$ ).....	77
Tabel 4.36 Hasil Analisis Koefisien Determinasi 2 Adjusted ( $R^2$ ).....	77
Tabel 4.37 Hasil Uji F.....	78
Tabel 4.38 Hasil Uji T.....	79
Tabel 4.39 indikator yang paling mempengaruhi <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i> .....	83
Tabel 4.40 indikator yang paling mempengaruhi <i>Perceived Value</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	85
Tabel 4.41 indikator yang paling mempengaruhi <i>Food Quality</i> terhadap <i>Perceived Value</i> .....	87
Tabel 4.42 indikator yang paling mempengaruhi <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	89
Tabel 4.43 indikator yang paling mempengaruhi <i>Repurchase Intention</i> .....	90
Tabel 5.1 Implikasi Teoritis.....	96
Tabel 5.2 Implikasi Manajerial.....	100



## **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