

TUGAS AKHIR

ANALISIS SERVICE QUALITY, FOOD QUALITY, ATMOSPHERICS QUALITY, OVERALL BOREDOM WITH DINING EXPERIENCES, BOREDOM WITH RESTAURANT ATTRIBUTES TERHADAP INTENTION TO CHOOSE A NEW ALTERNATIVE MELALUI CUSTOMER SATISFACTION PADA KONSUMEN CARLS'JR DI SURABAYA

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

Oleh:

NAMA :MELANI NATALIA

NPM :01120150046



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

2018



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

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

Nama Mahasiswa : Melani Natalia

Nomor Pokok Mahasiswa : 01120150046

Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang saya buat dengan judul ***“ANALISIS SERVICE QUALITY, FOOD QUALITY, ATMOSPHERICS QUALITY, OVERALL BOREDOM WITH DINING EXPERIENCES, BOREDOM WITH RESTAURANT ATTRIBUTES TERHADAP INTENTION TO CHOOSE A NEW ATERNATIVE MELALUI CUSTOMER SATISFACTION PADA KONSUMEN CARLS’JR 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 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, 12 September 2018

Yang membuat pernyataan



(Melani natalia)



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI**

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

***ANALISIS SERVICE QUALITY, FOOD QUALITY, ATMOSPHERICS
QUALITY, OVERALL BOREDOM WITH DINING EXPERIENCES,
BOREDOM WITH RESTAURANT ATTRIBUTES TERHADAP INTENTION
TO CHOOSE A NEW ATERNATIVE MELALUI CUSTOMER
SATISFACTION PADA KONSUMEN CARLS'JR DI SURABAYA***

Oleh :

Nama : Melani Natalia
NPM : 01120150046
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, 12 September 2018

Menyetujui:

Pembimbing Utama

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

Ketua Jurusan Manajemen

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

Co-Pembimbing/Supervisor

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

Dekan Fakultas Ekonomi

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



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI**




LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada hari Rabu tanggal 10 September 2018 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 : Melani Natalia
NPM : 01120150046
Jurusan : Manajemen

Termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul “*ANALISIS SERVICE QUALITY, FOOD QUALITY, ATMOSPHERICS QUALITY, OVERALL BOREDOM WITH DINING EXPERIENCES, BOREDOM WITH RESTAURANT ATTRIBUTES TERHADAP INTENTION TO CHOOSE A NEW ATERNATIVE MELALUI CUSTOMER SATISFACTION PADA KONSUMEN CARLS’JR DI SURABAYA*” oleh tim penguji yang terdiri dari :

Dewan Penguji :	Status	Tanda tangan
Dr. Ronald S. T., M.M.	sebagai Ketua/ Pembimbing	
Yanuar Dananjaya, B.Sc., M.M.	sebagai Penguji Pertama	
Wiliam Santoso, S.E., M.Ak.	sebagai Penguji Kedua	

KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis ingin mengucapkan puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa yang terus memberikan hikmat yang 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 rasa kerendahan hati penulis mengharapkan kritik, saran dan segala bentuk pengarahan dari semua pihak untuk memperbaiki penelitian tugas akhir ini.

Pada kesempatan kali ini penulis juga ingin sekali memberikan ucapan terimakasih yang begitu besar kepada pihak pihak yang telah membantu dan mendukung atas terselesaikannya penelitian ini hingga akhir. Ucapan terimakasih ini khususnya ditujukan kepada:

1. Ibu Amelia S.E., RFP-I., M.M, selaku pembimbing akademik yang telah sangat banyak membantu dan mencurahkan perhatian begitu besar kepada penulis baik dalam perkuliahan, organisasi, maupun kehidupan penulis selama di UPH Surabaya. Serta sebagai pembimbing ke-dua yang memberikan nasihat dan arahan untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik Bapak Ronald S.T., M.M selaku pembimbing satu yang telah mencurahkan banyak waktu, pikiran, dan perhatian serta membantu banyak hal bagi penulis selama proses perkuliahan, organisasi, dan penyelesaian karya tulis dalam bentuk memberikan nasehat sekaligus cara yang baik.
2. Bapak Ronald S.T., M.M selaku pembimbing satu yang telah mencurahkan banyak waktu, pikiran, dan perhatian serta membantu banyak hal bagi penulis selama proses perkuliahan, organisasi, dan penyelesaian karya tulis dalam bentuk memberikan nasehat sekaligus cara yang baik.

3. Yanuar Dananjaya B.Sc M.M., selaku dosen penguji pertama yang telah turut memberikan masukan dan arahan kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
4. Dr. Yolanda Soedibyo, S.T., M.M, selaku dosen yang selalu memberikan nasehat baik dalam kegiatan perkuliahan, organisasi, pribadi, dan tugas akhir ini.
5. Kedua orang tua penulis, papa dan mama kakak, dan kakak ipar yang telah membantu memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini tepat waktu
6. Geng LCC (Lani, Catherine, dan Chisia) selalu bersama memberikan dukungan dan semangat untuk penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Geng TERCYDUCK (Reza, Clara, Anthon, dan Gian) yang telah membantu dan memberikan semangat untuk penulis dapat menyelesaikan tugas akhir walaupun dalam tekanan (hinaan dan cercaan) yang ada.
8. Geng kelas (Tania Dwi, Yolanda L, dan Benni Pasca) yang telah membantu dan memberikan semangat dan bantuan yang besar untuk penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan baik.
9. Teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang membantu memberikan waktu, tenaga, pikiran dalam membantu penulis menyelesaikan tugas akhir ini.
10. 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 semua. Semoga penelitian ini bisa bermanfaat terutama bagi 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 12 Juli 2018

Melani Natalia

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN KESELESAIAN TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Penelitian	10
1.3 Rumusan masalah.....	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Manfaat Penelitian	12
1.5.1Manfaat Teoritis	12
1.5.2Manfaat Praktis	12
1.6 Sistematika penulisan.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Landasan Teori.....	14

2.1.1 <i>Intention to Choose a New Alternative</i>	14
2.1.2 <i>Customer Satisfaction</i>	16
2.1.3 <i>Boredom Attitude</i>	18
2.1.3.1 <i>Overall Boredom With Dining Experience</i>	18
2.1.3.2 <i>Boredom With Restaurant Attributes</i>	19
2.1.4 <i>Perceived Quality</i>	20
2.1.4.1 <i>Service Quality</i>	23
2.1.4.2 <i>Food Quality</i>	23
2.1.4.3 <i>Atmospherics Quality</i>	25
2.2 <i>Penelitian Terdahulu</i>	26
2.3 <i>Pengembangan Hipotesis</i>	27
2.3.1 <i>Pengaruh Perceived Quality terhadap Customer Satisfaction</i>	27
2.3.2 <i>Pengaruh Overall Boredom With Dining Experiences terhadap Customer Satisfaction</i>	28
2.3.3 <i>Pengaruh Boredom with Restaurant Attributes terhadap Customer Satisfaction</i>	28
2.3.4 <i>Pengaruh Customer Satisfaction terhadap Intention to Choose a New Alternative</i>	29
2.4 <i>Model Penelitian</i>	30
2.5 <i>Bagan Alur Berpikir</i>	31

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1 Jenis penelitian	33
3.2 Populasi dan Sample	34
3.2.1 Populasi	34
3.2.2 Sample.....	34
3.3 Metode Pengumpulan Data	35
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variable	37
3.5 Metode Analisis Data.....	39
3.5.1 Pengolahan Data.....	39
3.5.2 Pengujian Hipotesis.....	40
3.5.3 Uji Reabilitas.....	50
BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1 Gambaran umum Carls'Jr.....	51
4.2 Analisis Data	52
4.2.1 Statistik Deskriptif	52
4.2.1.1 Karakteristik Responden	53
4.2.1.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia	53
4.2.1.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
4.2.1.4 Tanggapan Responden	55
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel	63

4.2.2.1 Penjelasan Responden Terhadap <i>Service Quality</i>	63
4.2.2.2 Penjelasan Responden Terhadap <i>Food Quality</i>	64
4.2.2.3 Penjelasan Responden Terhadap <i>Atmospheric Quality</i>	65
4.2.2.4 Penjelasan Responden terhadap <i>Overall Boredom with Dining Experiences</i>	66
4.2.2.5 Penjelasan Responden Terhadap <i>Boredom with Restaurant Attributes</i>	67
4.2.2.6 Penjelasan Responden Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	68
4.2.2.7 Penjelasan Responden Terhadap <i>Intention to Choose a New Alternative</i>	69
4.2.3 Hasil Pengujian Kualitas Data	70
4.2.3.1 Evaluasi Normalitas Data.....	71
4.2.3.2 Evaluasi Outlines	72
4.2.3.2.1 Univariable Outliers	73
4.2.3.2.2 Multivariate Outliers	74
4.2.3.3 Evaluasi Multicollonearity dan Singularity	74
4.2.3.4 Analisis Faktor Konfirmatori (<i>Confiematory Factor Analysis</i>).....	75
4.2.3.4.1 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen.....	75
4.2.3.4.1.1 Analisis Faktor Variabel <i>Service Quality, Food Quality, Atmospheric Qulaity, Overall Boredom with Dining Experience, dan Boredom with Restaurant Attributes</i>	75
4.2.3.4.2 Analisis Faktor Konfirmotori Variabel Endogen.....	77

4.2.3.4.2.1 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel <i>Customer Satisfaction</i> dan <i>Intention to Choose a new Alternative</i>	98
4.2.3.5 Analisis Full Structural Equation Modeling	79
4.2.3.6 Uji Reability	82
4.2.4 Hasil Pengujian Hipotesis	83
4.2.4.1 Pengujian Hipotesis 1 (H1)	83
4.2.4.2 Pengujian Hipotesis 2 (H2)	84
4.2.4.3 Pengujian Hipotesis 3 (H3)	84
4.2.4.4 Pengujian Hipotesis 4 (H4)	85
4.2.4.5 Pengujian Hipotesis 5 (H5)	85
4.2.4.6 Pengujian Hipotesis 6 (H6)	86
4.3 Pembahasan.....	87
BAB V KONKLUSI , IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI.....	95
5.1 Simpulan	95
5.1.1 Simpulan Atas Analisis	95
5.1.1.1 Pengaruh <i>Service Quality</i> Berpengaruh Signifikan Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> pada pelanggan Carls'Jr	95
5.1.1.2 Pengaruh <i>Food Quality</i> Berpengaruh Signifikan Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> pada pelanggan Carls'Jr	96
5.1.1.3 Pengaruh <i>Atmospherics Quality</i> Berpengaruh Signifikan Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> pada pelanggan Carls'Jr	97

5.1.1.4 Pengaruh <i>Overall Boredom with Dining Experiences</i> Berpengaruh Signifikan Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> Pelanggan Carls'Jr	98
5.1.1.5 Pengaruh <i>Boredom with Restaurant Attributes</i> Berpengaruh Signifikan Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> Pada Pelanggan Carls'Jr	99
5.1.16 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> Berpengaruh Signifikan Terhadap <i>Intention to Choose a New Alternative</i> Pada Pelanggan Calrs'Jr	100
5.1.2 Simpulan atas Masalah Penelitian	101
5.2 Implikasi.....	102
5.2.1 Implikasi Teoritis	102
5.2.2 Implikasi Managerial	104
5.3 Rekomendasi	110
DAFTAR PUSTAKA	113

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Carls Junior	4
Gambar 1.2 Rapat TMT dan <i>President of IF</i>	5
Gambar 2.1 Model Penelitian	30
Gambar 3.1 Diagram Alur Kerangka Pemikir Teoritis	42
Gambar 4.1 Logo Carls Junior.....	52
Gambar 4.2 Diagram Pie Responden Berdasarkan Usia.....	54
Gambar 4.3 Diagram Pie Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Gambar 4.4 <i>Confirmatory Analysis of Variabel Service Quality, Food Quality, Atmospherics Quality, Overall Boredom With Dining Experience, dan Boredom With Restaurant Attributes</i>	76
Gambar 4.5 <i>Confirmatory Analysis Customer Satisfaction and Intention to Choose a New Alternative</i>	78
Gambar 4.6 <i>Full Structural Model</i>	79

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Desain Inti kuisisioner	37
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variable.....	38
Tabel 3.3 Keterangan Dimensi Konstruk.....	43
Tabel 3.4 Keterangan Hubungan konstruk.....	44
Tabel 3.5 Hasil Konversi ke Dalam Persamaan Model Pengukuran	45
Tabel 3.6 Indeks Pengujian Kelayakan Sebuah Model.....	49
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Usia.....	53
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4.3 Derajat Penilaian Setiap Variabel	56
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap <i>Service Quality</i>	56
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap <i>Food Quality</i>	57
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap <i>Atmospherics Quality</i>	58
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap <i>Overall Boredom with Dining Experiences</i>	59
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap <i>Boredom with Restaurant Attributes</i>	60
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	61
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap <i>Intention to Choose a New Alternative</i>	62
Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Responden terhadap <i>Service Quality</i>	63

Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden terhadap <i>Food Quality</i>	64
Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden terhadap <i>Atmospheric Quality</i>	65
Tabel 4.14 Distribusi Jawaban Responden terhadap <i>Overall Boredom with Dining Experiences</i>	66
Tabel 4.15 Distribusi Jawaban Responden terhadap <i>Boredom with Restaurant Attributes</i>	67
Tabel 4.16 Distribusi Jawaban Responden terhadap <i>Customer Satisfaction</i> ...	68
Tabel 4.17 Distribusi Jawaban Responden terhadap <i>Intention to Choose a New Alternative</i>	69
Tabel 4.18 <i>Goodness of fit index</i>	71
Tabel 4.19 Hasil Uji Normalitas Data	71
Tabel 4.20 Statistik Deskriptif <i>Z-Score</i>	73
Tabel 4.21 <i>Mahalonobis Distance</i>	74
Tabel 4.22 Uji Bobot dan Nilai Faktor Loading dari Variabel Eksogen	77
Tabel 4.23 Uji Bobot dan Nilai Loading Variabel Endogen.....	79
Tabel 4.24 Indeks Pengujian Kelayakan.....	80
Tabel 4.25 <i>Regression Weights Full Structural Equation Model</i>	81
Tabel 4.26 Uji Reliability.....	82
Tabel 4.27 Hasil Uji Hipotesis	83
Tabel 4.28 Indikator Variabel <i>Service Quality</i>	89
Tabel 4.29 Indikator Variabel <i>Food Quality</i>	89

Tabel 4.30 Indikator Variabel <i>Atmospheric Quality</i>	90
Tabel 4.31 Indikator Variabel <i>Boredom with Dining Experiences</i>	91
Tabel 4.32 Indikator Variabel <i>Boredom with Restaurant Attributes</i>	92
Tabel 4.33 Indikator Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	92
Tabel 4.34 Indikator Variabel <i>Intention to Choose a New Alternative</i>	93
Tabel 5.1 Implikasi Teoritis	102
Tabel 5.2 Implikasi Managerial	108