

TUGAS AKHIR SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH QUALITY OF FOOD, QUALITY OF SERVICE, PRICE, PLACE, DAN IMAGE TERHADAP BEHAVIOR INTENTION PADA RESTORAN CARNIVOR STEAK & GRILL DI SURABAYA

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

Oleh:

NAMA : RIZKY DARMAWAN

NPM : 01120150078



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
SURABAYA
2018**



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 CARNIVOR STEAK & GRILL DI SURABAYA

Nama Mahasiswa : Rizky Darmawan
NPM : 01120150078
Jurusan : Manajemen
Peminatan : Entrepreneur

TIM PEMBIMBING

Pembimbing 1 : Dr. Ronald S.T., M.M.
Pembimbing 2 : Amelia S.E., RFP-I., M.M.

TIM PENGUJI

Ketua Tim Penguji : Dr. Ronald S.T., M.M.
Sekretaris : Wiliam Santoso, SE, M. Ak.
Anggota : Dr. Yolanda Soediby, S.T., M.M.



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

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

Nama Mahasiswa : Rizky Darmawan

Nomor Pokok Mahasiswa : 01120150078

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 CARNIVOR STEAK & GRILL 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 mendapat 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, 3 Agustus 2018
Yang membuat pernyataan


6000
ENAM RIBU RUPIAH
(Rizky Darmawan)



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI

**ANALISIS PENGARUH QUALITY OF FOOD, QUALITY OF
SERVICE, PRICE, PLACE, DAN IMAGE TERHADAP
BEHAVIOR INTENTION PADA RESTORAN CARNIVOR
STEAK & GRILL DI SURABAYA**

Oleh:

Nama : Rizky Darmawan
NPM : 01120150078
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 3 Agustus 2017

Menyetujui:

Pembimbing Utama

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

Co- Pembimbing Supervisor

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

Ketua Jurusan Manajemen

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

Executive Director

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



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI

LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada (hari dan tanggal sidang) 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 : Rizky Darmawan
NPM : 01120150078
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 CARNIVOR STEAK & GRILL DI
SURABAYA”**

oleh tim penguji yang terdiri dari:

Dewan Penguji	Status	Tanda tangan
Dr. Ronald S.T., M.M.	sebagai Ketua Penguji, Pembimbing	
Wiliam Santoso, SE, M. Ak.	sebagai Penguji	
Dr. Yolanda Soediby, S.T., 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 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 mengucapkan 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 perhatian yang begitu besar, tenaga, kasih sayang serta memberikan dorongan yang begitu tinggi kepada saya dari awal hingga penelitian ini dapat diselesaikan.
2. Ibu Amelia S.E., RFP-I., M.M., selaku pembimbing akademik yang membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui selama berkuliah di UPH Surabaya, serta selaku dosen pembimbing kedua yang telah membantu dan memberikan saran-saran serta perhatian sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini.
3. Johan Satria S.E yang telah membantu saya mengerjakan tugas akhir saya dari awal hingga pertengahan dan selalu menemani saya berjuang.
4. Ming selaku sahabat saya yang membantu menyelesaikan tugas akhir saya di akhir akhir perjuangan saya.
5. Teman-teman panchinko yang memberikan support dan bantuan terhadap tugas akhir saya.
6. 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, 3 Agustus 2018

Rizky Darmawan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
IDENTITAS PENGUJI.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	iii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....	iv
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Batasan Masalah.....	6
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Sistematika Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 <i>Quality of Food</i>	9
2.1.2 <i>Quality of Service</i>	11
2.1.3 <i>Price</i>	14
2.1.4 <i>Place</i>	17
2.1.5 <i>Image</i>	19
2.1.6 <i>Behavioral Intention</i>	22
2.2 Penelitian Terdahulu	23
2.3 Pengembangan Hipotesis	25

2.4 Model Penelitian	27
2.5 Bagan Alur Berpikir	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Jenis Penelitian.....	29
3.2 Populasi Dan Sampel	29
3.2.1 Populasi	29
3.3.2 Sampel.....	29
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	31
3.4 Definisi Operational dan Pengukuran Variabel	33
3.5 Metode Analisis Data.....	34
3.5.1 Pengolahan Data.....	34
3.5.2 Pengujian Hipotesis.....	34
3.5.3 Uji Realibitas.....	36
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 Gambaran umum Restoran Carnivor	38
4.1.1 <i>Company Profile</i>	38
4.1.2 Responden	39
4.2 Analisis Data	41
4.2.1 Statistik Deskriptif	41
4.2.2 Hasil Pengujian Kualitas Data	48
4.2.2.1 Evaluasi Normalitas Data.....	49
4.2.2.2 Evaluasi Outliers	50
4.2.2.2.1 <u>Univariate Outliers</u>	51
4.2.2.2.1 <u>Multivariate Outliers</u>	52
4.2.2.3 <u>Evaluasi <i>Multicollinearity</i> dan <i>Singularity</i></u>	53
4.2.2.4 <u>Analisis Faktor Konfirmatori</u>	53
4.2.2.4.1 <u>Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen</u>	53
4.2.2.4.2 <u>Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Endogen</u>	56
4.2.2.5 <u>Analisis <i>Full Structural Equation Modeling</i></u>	58
4.2.2.6 <u>Pengujian terhadap Nilai Residual</u>	62
4.2.2.7 <u>Uji <i>Reliability</i></u>	62
4.2.3 Hasil Pengujian Hipotesis	63

4.2.3.1 Pengujian Hipotesis I	64
4.2.3.2 Pengujian Hipotesis II	64
4.2.3.3 Pengujian Hipotesis III	65
4.2.3.4 Pengujian Hipotesis IV	65
4.2.3.5 Pengujian Hipotesis V	66
4.3 Pembahasan.....	67
BAB V Konklusi,Implikasi dan Rekomendasi	78
5.1 Ringkasan Penelitian.....	78
5.2 Kesimpulan	79
5.2.1 Kesimpulan Atas Hipotesis	79
5.2.1.1 <u>Pengaruh <i>Quality of Food</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i></u>	79
5.2.1.2 <u>Pengaruh <i>Quality of Sercive</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>....</u>	80
5.2.1.3 <u>Pengaruh <i>Price</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i></u>	81
5.2.1.4 <u>Pengaruh <i>Place</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>.....</u>	81
5.2.1.5 <u>Pengaruh <i>Image</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>.....</u>	82
5.2.2 Kesimpulan Atas Masalah Penelitian.....	82
5.3 Implikasi.....	84
5.3.1 Implikasi Teoritis	85
5.3.2 Implikasi Manajerial	86
5.4 Penelitian Yang Akan Datang	87
DAFTAR PUSTAKA.....	156

DAFTAR GAMBAR

BAB II

2.4 Model Penelitian	27
2.5 Bagan Alur Berpikir.....	28

BAB IV

4.1 Logo Restoran Carnivor	38
4.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
4.3 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	40
4.4 Konfirmatori Variabel Eksogen.....	54
4.5 Konfirmatori Variabel Endogen.....	57
4.6 Full Structural Equation Model.....	60

DAFTAR TABEL

BAB III

3.1 Desain inti kuisisioner	32
3.2 <u>Definisi Operasional Variabel</u>	33

BAB IV

4.1 <u>Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia</u>	39
4.2 Tabel Statistik Deskriptif.....	41
4.3 Derajat Penilaian Setiap Variabel.....	42
4.4 Rata – Rata Setiap Variabel.....	43
4.5 Distribusi Frekuensi Indikator <i>Quality of Food</i>	44
4.6 Distribusi Frekuensi Indikator <i>Quality of Service</i>	44
4.7 Distribusi Frekuensi Indikator <i>Price</i>	45
4.8 Distribusi Frekuensi Indikator <i>Place</i>	46
4.9 Distribusi Frekuensi Indikator <i>Image</i>	46
4.10 Distribusi Frekuensi Indikator <i>Behavioral Intention</i>	47
4.11 Indeks Pengujian Kelayakan Model.....	49
4.12 Hasil Uji Normalitas Data.....	50
4.13 Statistik Deskriptif Z-Score.....	51
4.14 <i>Mahalanobis Distance</i>	52
4.15 Nilai Faktor Loading Kontruk Eksogen.....	55
4.16 Uji Bobot Faktor Konstruk Endogen.....	56
4.17 Nilai Faktor Loading Kontruk Eksogen.....	57
4.18 Uji Bobot Faktor Konstruk Eksogen.....	58
4.19 Indeks Pengujian Kelayakan.....	60
4.20 <i>Regression Weight Full Structural Model</i>	61
4.21 Hasil Standart Loading Data.....	63
4.22 Hasil Uji Hipotesis.....	66
4.23 Tabel Indikator <i>Quality of Food</i>	71
4.24 Tabel Indikator <i>Quality of Service</i>	72
4.25 Tabel Indikator <i>Price</i>	73
4.26 Tabel Indikator <i>Place</i>	74

4.27 Tabel Indikator <i>Image</i>	75
4.28 Tabel Indikator <i>Behavior Intention</i>	76
<u>BAB V</u>	
5.1 Tabel Implikasi Teoristis.....	84
5.2 Tabel Implikasi Manajerial.....	86

DAFTAR LAMPIRAN

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