

## **TUGAS AKHIR**

# **ANALISIS PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *FOOD QUALITY*, DAN *PRICE-VALUE RATIO* TERHADAP BEHAVIORAL INTENTIONS MELALUI *SATISFACTION* PADA KONSUMEN *KFC* DI SURABAYA**

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

Oleh:

**NAMA : YOSHUA PRAWIRA TANUHARJA**  
**NPM : 01120150009**



**PROGRAM STUDI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
SURABAYA  
2017**



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

---

**IDENTITAS TIM PENGUJI**

Judul : ANALISIS PENGARUH *SERVICE QUALITY, FOOD QUALITY, DAN PRICE-VALUE RATIO* TERHADAP BEHAVIORAL INTENTIONS MELALUI *SATISFACTION PADA KONSUMEN KFC DI SURABAYA*

Nama Mahasiswa : Yoshua Prawira Tanuharja

NPM : 01120150009

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 : Hananiel Menoverdi G, BA, M.BA.

Anggota : Yanuar Dananjaya B.Sc., M.M.



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA**  
**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR**

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

Nama Mahasiswa : Yoshua Prawira Tanuharja

Nomor Pokok Mahasiswa : 01120150009

Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul  
**“ANALISIS PENGARUH *SERVICE QUALITY, FOOD QUALITY, DAN PRICE-VALUE RATIO* TERHADAP BEHAVIORAL INTENTIONS MELALUI *SATISFACTION* PADA KONSUMEN KFC 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, 30 Juli 2018

Yang membuat pernyataan



Yoshua Prawira Tanuharja)



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** : Yoshua Prawira Tanuharja  
**NPM** : 01120150009  
**Jurusan** : Manajemen

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul "**ANALISIS PENGARUH SERVICE QUALITY, FOOD QUALITY, DAN PRICE-VALUE RATIO TERHADAP BEHAVIORAL INTENTIONS MELALUI SATISFACTION PADA KONSUMEN KFC DI 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 Penguji, Pembimbing	
Hananiel Menoverdi G, BA, M.BA.	sebagai Penguji	
Yanuar Dananjaya B.Sc., M.M.	sebagai Penguji	



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA  
FAKULTAS EKONOMI

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

ANALISIS PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *FOOD QUALITY*, DAN  
*PRICE-VALUE RATIO* TERHADAP BEHAVIORAL INTENTIONS  
MELALUI *SATISFACTION* PADA KONSUMEN KFC DI SURABAYA

Oleh:

Nama : Yoshua Prawira Tanuharja  
NPM : 01120150009  
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 30 Juli 2018

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.

## **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. Bapak Hananiel Menoverdi G, BA, M.BA., selaku dosen penguji pertama yang turut memberikan masukan dan arahan kepada penulis untuk penyelesaian penelitian ini.
4. Bapak Yanuar Dananjaya B.Sc., M.M., selaku dosen penguji kedua yang turut membantu saya dalam memberi masukan.

5. Keluarga saya, Papa William Tanuharja, Mama Teti Uria yang senantiasa mendoakan, memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan penelitian ini.
6. Teman-teman saya Pachinko, dan Tjanchoeg yang sudah banyak membantu memberikan semangat dan doa dalam penyelesaian penelitian ini.
7. 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, 30 Juli 2018

Yoshua Prawira Tanuharja

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN IDENTITAS TIM PENGUJI TUGAS AKHIR</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING</b> .....	iv
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Batasan Masalah.....	8
1.3 Rumusan Masalah .....	9
1.4 Tujuan Penelitian .....	9
1.5 Manfaat Penelitian .....	9
1.5.1 Manfaat Teoritis .....	10
1.5.2 Manfaat Praktis .....	10
1.6 Sistematika Penulisan .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b> .....	12
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 <i>Behavioral Intention</i> .....	12
2.1.2 <i>Satisfaction</i> .....	13
2.1.3 <i>Service Quality</i> .....	14
2.1.4 <i>Food Quality</i> .....	15
2.1.5 <i>Price-value Ratio</i> .....	16
2.2 Penelitian Terdahulu .....	17



2.3 Pengembangan Hipotesis .....	19
2.3.1 Hubungan <i>Satisfaction</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> .....	19
2.3.2 Hubungan <i>Service Quality</i> terhadap <i>Satisfaction</i> .....	19
2.3.3 Hubungan <i>Food Quality</i> terhadap <i>Satisfaction</i> .....	20
2.3.4 Hubungan <i>Price-value Ratio</i> terhadap <i>Satisfaction</i> .....	20
2.4 Model Penelitian .....	21
2.5 Bagan Alur Berpikir .....	22
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>23</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	23
3.2 Populasi dan Sampel .....	23
3.2.1 Populasi.....	23
3.2.2 Sampel.....	24
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	25
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	27
3.5 Metode Analisis Data .....	28
3.5.1 Uji Reliabilitas .....	37
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>38</b>
4.1 Gambaran Umum KFC .....	38
4.2 Analisis Data .....	39
4.2.1 Statistik Deskriptif .....	40
4.2.1.1 Karakteristik Responden .....	40
4.2.1.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia.....	40
4.2.1.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
4.2.1.4 Tanggapan Responden .....	42
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel.....	48
4.2.2.1 Penjelasan Responden terhadap <i>Service Quality</i> .....	48
4.2.2.2 Penjelasan Responden terhadap <i>Food Quality</i> .....	51
4.2.2.3 Penjelasan Responden terhadap <i>Price-value Ratio</i> .....	53
4.2.2.4 Penjelasan Responden terhadap <i>Satisfaction</i> .....	54
4.2.2.5 Penjelasan Responden terhadap <i>Behavioral Intention</i> .....	55
4.2.3 Hasil Pengujian Kualitas Data .....	56

4.2.3.1 Evaluasi Normalitas Data.....	58
4.2.3.2 Evaluasi <i>Outliers</i> .....	58
4.2.3.2.1 <i>Univariate Outliers</i> .....	59
4.2.3.2.2 <i>Multivariate Outliers</i> .....	61
4.2.3.3 Evaluasi <i>Multicollinearity</i> dan <i>Singularity</i> .....	61
4.2.3.4 Analisis Faktor Konfirmatori ( <i>Confirmatory Factor Analysis</i> ) .....	62
4.2.3.4.1 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen.....	62
4.2.3.4.2 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Endogen .....	64
4.2.3.5 Analisis <i>Full Structural Equation Modeling</i> .....	65
4.2.3.6 Uji <i>Reliability</i> .....	68
4.2.4 Hasil Pengujian Hipotesis .....	69
4.2.4.1 Pengujian Hipotesis 1 ( $H_1$ ).....	69
4.2.4.2 Pengujian Hipotesis 2 ( $H_2$ ).....	70
4.2.4.3 Pengujian Hipotesis 3 ( $H_3$ ).....	71
4.2.4.4 Pengujian Hipotesis 4 ( $H_4$ ).....	71
4.3 Pembahasan.....	71
<b>BAB V KESIMPULAN</b> .....	78
5.1 Simpulan .....	78
5.1.1 Simpulan Atas Hipotesis .....	78
5.1.1.1 Pengaruh <i>Satisfaction</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> .....	78
5.1.1.2 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Satisfaction</i> .....	78
5.1.1.3 Pengaruh <i>Food Quality</i> terhadap <i>Satisfaction</i> .....	79
5.1.1.4 Pengaruh <i>Price-value Ratio</i> terhadap <i>Satisfaction</i> .....	80
5.1.2 Simpulan Atas Masalah Penelitian .....	80
5.2 Implikasi.....	81
5.2.1 Implikasi Teoritis .....	81
5.2.2 Implikasi Manajerial .....	82
5.3 Rekomendasi .....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	85

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo KFC.....	3
Gambar 1.2 KFC Ahmad Yani tampak dari luar .....	5
Gambar 2.4 Model Penelitian .....	21
Gambar 2.5 Bagan Alur Berpikir .....	22
Gambar 3.1 Diagram Alur Kerangka Pemikiran Teoritis .....	31
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Usia.....	42
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
Gambar 4.3 Confirmatory Analysis <i>Service Quality, Food Quality dan Price-value Ratio</i> .....	64
Gambar 4.4 Confirmatory Analysis <i>Satisfaction dan Behavioral Intention</i> .....	66
Gambar 4.5 <i>Full Structural Equation Model</i> .....	67

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Desain Inti Kuisisioner .....	26
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	28
Tabel 3.3 Keterangan Indikator Konstruk.....	30
Tabel 3.4 Keterangan Hubungan Konstruk .....	32
Tabel 3.5 Hasil Konversi ke dalam Persamaan Model Pengukuran Konstruk Eksogen dan Endogen .....	32
Tabel 3.6 Indeks Pengujian Kelayakan Sebuah Model ( <i>Goodness of Fit Index</i> ).....	36
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
Tabel 4.3 Derajat Penilaian Setiap Variabel .....	44
Tabel 4.4 Tanggapan Responden terhadap <i>Service Quality</i> .....	44
Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap <i>Food Quality</i> .....	46
Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap <i>Price-value Ratio</i> .....	48
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap <i>Satisfaction</i> .....	49
Tabel 4.8 Tanggapan Responden terhadap <i>Behavioral Intention</i> .....	50
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Service Quality</i> .....	50
Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Food Quality</i> .....	53
Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Price-value Ratio</i> .....	54
Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Satisfaction</i> .....	56
Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Behavioral Intention</i> .....	57
Tabel 4.14 <i>Goodness of Fit Index</i> .....	59
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas Data.....	60
Tabel 4.16 Statistik Deskriptif <i>Z-score</i> .....	62
Tabel 4.17 <i>Mahalanobis Distance</i> .....	63
Tabel 4.18 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading <i>Service Quality, Food Quality dan Price-value Ratio</i> .....	65
Tabel 4.19 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading <i>Satisfaction dan Behavioral Intention</i> .....	67
Tabel 4.20 Index Pengujian Kelayakan .....	68
Tabel 4.21 <i>Regression Weights Full Structural Equation Model</i> .....	69

Tabel 4.22 Uji <i>Reliability</i> .....	70
Tabel 4.23 Hasil Uji Hipotesis.....	71
Tabel 4.24 Indikator Variabel <i>Service Quality</i> .....	75
Tabel 4.25 Indikator Variabel <i>Food Quality</i> .....	76
Tabel 4.26 Indikator Variabel <i>Price-value Ratio</i> .....	77
Tabel 4.27 Indikator Variabel <i>Satisfaction</i> .....	78
Tabel 4.28 Indikator Variabel <i>Behavioral Intention</i> .....	79
Tabel 5.1 Implikasi Teoritis .....	82
Tabel 5.2 Implikasi Manajerial .....	84

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>LAMPIRAN A</b> .....	A-1
<b>LAMPIRAN B</b> .....	B-1
<b>LAMPIRAN C</b> .....	C-1
<b>LAMPIRAN D</b> .....	D-1