

TUGAS AKHIR

**ANALISIS PENGARUH *INTERACTION WITH OTHER
CUSTOMER, CHEF'S IMAGE, SERVICE QUALITY,
ATMOSPHERICS* DAN *FOOD QUALITY* TERHADAP *LOYALTY*
MELALUI *POSITIVE EMOTION* PADA PELANGGAN
RESTORAN PIPE AND BARREL RECHARGED SURABAYA**

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

Oleh :

Nama : Tania Dwinanda

NPM : 01120150056



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



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

IDENTITAS TIM PENGUJI

Judul : ANALISIS PENGARUH VARIABEL *INTERACTION WITH OTHER CUSTOMERS, CHEF'S IMAGE, SERVICE QUALITY, ATMOSPHERICS*, DAN *FOOD QUALITY* TERHADAP *LOYALTY* MELALUI *POSITIVE EMOTION* PADA PELANGGAN RESTORAN PIPE AND BARREL RECHARGED SURABAYA

Nama Mahasiswa : Tania Dwinanda
NPM : 01120150056
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 S.E., M.Ak.
Anggota : Oliandes Sondakh S.E., M.M.



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

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

Nama Mahasiswa : Tania Dwinanda

Nomor Pokok Mahasiswa : 01120150056

Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul
“ANALISIS PENGARUH VARIABEL *INTERACTION WITH OTHER CUSTOMERS, CHEF’S IMAGE, SERVICE QUALITY, ATMOSPHERICS, DAN FOOD QUALITY* TERHADAP *LOYALTY* MELALUI *POSITIVE EMOTION* PADA PELANGGAN RESTORAN PIPE AND BARREL RECHARGED SURABAYA“

adalah :

- 1) Dibuat dan diselesaikan sendiri, dengan menggunakan hasil perkuliahan, 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 mematuhi apa yang telah dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini batal.

Surabaya, 17 Juli 2018
Yang membuat pernyataan





UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

ANALISIS PENGARUH VARIABEL *INTERACTION WITH OTHER CUSTOMERS, CHEF'S IMAGE, SERVICE QUALITY, ATMOSPHERICS,* DAN *FOOD QUALITY* TERHADAP *LOYALTY* MELALUI *POSITIVE EMOTION* PADA PELANGGAN RESTORAN PIPE AND BARREL RECHARGED SURABAYA

Oleh :

Nama : Tania Dwinanda

NPM : 01120150056

Jurusan : Manajemen

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam ujian komprehensif guna mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya.

Surabaya, 3 Agustus 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.

Dekan Fakultas Ekonomi

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



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

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 : Tania Dwinanda

NPM : 01120150056

Jurusan : Manajemen

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH VARIABEL *INTERACTION WITH OTHER CUSTOMERS, CHEF’S IMAGE, SERVICE QUALITY, ATMOSPHERICS, DAN FOOD QUALITY* TERHADAP *LOYALTY* MELALUI *POSITIVE EMOTION* PADA PELANGGAN RESTORAN PIPE AND BARREL RECHARGED SURABAYA“** oleh tim penguji yang terdiri dari :

Dewan Penguji	Status	Tanda tangan
Dr. Ronald S.T., M.M.	sebagai Ketua Penguji, Pembimbing	
Wiliam Santoso S.E., M.Ak.	sebagai Penguji Pertama	
Dr. Oliandes Sondakh S.E., M.M.	sebagai Penguji Kedua	

KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis ingin mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus karena berkat anugerah dan kasih karuniaNya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir guna mendapat gelar Sarjana Strata Satu Ekonomi di Universitas Pelita Harapan Surabaya ini tepat waktu dalam keadaan sehat.

Dengan menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini selesai bukan karena usaha keras dari penulis sendiri namun karena adanya dukungan dan bantuan dari banyak pihak, maka dari itu penulis ingin mengucapkan terima kasih khususnya kepada :

1. Bapak Dr. Ronald S.T., M.M. selaku Wakil Rektor sekaligus pembimbing pertama penulis yang telah membantu dan membimbing penulis selama proses perkuliahan sejak awal hingga selesainya penulisan tugas akhir ini, serta telah memberikan nasihat dan memberikan saran apabila penulis sedang mengalami kesulitan dalam suatu hal baik itu terkait perkuliahan maupun hal pribadi.
2. Ibu Amelia S.E., RFP-I., M.M. selaku Pembimbing Akademik penulis yang sudah memberikan banyak ilmu, bantuan serta perhatian kepada penulis sejak awal penulis masuk menjadi mahasiswa di Universitas Pelita Harapan Surabaya hingga saat ini. Serta sebagai pembimbing kedua yang telah memberikan arahan dan nasihat yang sangat membantu penulis selama proses perkuliahan hingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Bapak Wiliam Santoso S.E., M.M. selaku dosen penguji pertama yang telah memberikan masukan dan saran dalam proses penulisan tugas akhir.
4. Dr. Yolanda Soedibyو S.T., M.M. sebagai dosen yang telah banyak memberi perhatian, dukungan dan senantiasa memberi semangat kepada mahasiswa termasuk penulis agar dapat menyelesaikan tugas akhir tepat waktu.
5. Keluarga penulis yakni papa, mama, kakak dan adik yang telah membantu dalam doa serta dukungannya kepada penulis sehingga tugas

akhir ini dapat terselesaikan dengan baik. Juga Sydney dan Brooklyn yang menjadi penghibur ketika penulis sedang menyelesaikan tugas akhir.

6. Geng kelas (Melani Natalia, Yolanda Luciana dan Benny Pasca) yang telah memberikan semangat dan bantuan selama penulis menyelesaikan tugas akhir, juga karena telah menjadi teman-teman yang senantiasa menghibur ketika penulis dalam kesulitan.
7. Teman-teman Youth Bethany Mapan yang sudah menjadi seperti keluarga penulis dan sudah membantu memberi semangat untuk penulis.
8. Teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu persatu namanya yang membantu penulis dan saling memberi semangat dalam penyelesaian tugas akhir .
9. Dosen-dosen UPH Surabaya yang pernah mengajar penulis di dalam perkuliahan dan memberikan ilmunya bagi penulis.
10. Pihak lain yang tidak bisa disebut satu persatu yang sudah membantu penulis dalam penyelesaian tugas akhir.

Tidak ada yang dapat penulis berikan selain doa kepada Tuhan Yesus Kristus supaya berkenan membalas kebaikan dan dukungan dari Bapak, Ibu, saudara/i, dan teman-teman semua. Semoga penelitian ini dapat 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, 22 Juli 2018

Tania Dwinanda

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN IDENTITAS TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Penelitian	9
1.3 Rumusan masalah.....	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian	11
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	11
1.5.2 Manfaat Praktis.....	11
1.6 Sistematika penulisan.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Landasan Teori.....	13
2.1.1 <i>Loyalty</i>	13
2.1.2 <i>Positive Emotion</i>	14
2.1.3 <i>Food Quality</i>	15
2.1.4 <i>Atmospherics</i>	17
2.1.5 <i>Service Quality</i>	18

2.1.6 <i>Chef's image</i>	19
2.1.7 <i>Interaction with other customer</i>	20
2.2 Penelitian Terdahulu.....	21
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	23
2.3.1 Pengaruh <i>Interaction with other customers</i> terhadap <i>Positive Emotion</i>	23
2.3.2 Pengaruh <i>Chef's image</i> terhadap <i>Positive Emotion</i>	23
2.3.3 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Positive Emotion</i>	24
2.3.4 Pengaruh <i>Atmospherics</i> terhadap <i>Positive Emotion</i>	24
2.3.5 Pengaruh <i>Food Quality</i> terhadap <i>Positive Emotion</i>	25
2.3.6 Pengaruh <i>Positive Emotion</i> terhadap <i>Loyalty</i>	25
2.4 Model Penelitian.....	26
2.5 Bagan Alur Berpikir.....	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	29
3.1 Jenis Penelitian.....	29
3.1.1 Jenis Data.....	29
3.1.2 Sumber Data.....	29
3.2 Populasi dan Sample.....	30
3.2.1 Populasi.....	30
3.2.2 Sample.....	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
3.5.3 Uji Reliabilitas.....	43
BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1 Gambaran umum Pipe and Barrel Recharged.....	46
4.2 Analisis Data.....	46
4.2.1 Statistik Deskriptif.....	47
4.2.1.1 Karakteristik Responden.....	47

4.2.1.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia.....	47
4.2.1.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
4.2.1.4 Tanggapan Responden.....	49
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel.....	57
4.2.2.1 Penjelasan Responden terhadap <i>Interaction with other customer</i>	57
4.2.2.2 Penjelasan Responden terhadap <i>Chef's image</i>	59
4.2.2.3 Penjelasan Responden terhadap <i>Service Quality</i>	60
4.2.2.4 Penjelasan Responden terhadap <i>Atmospherics</i>	61
4.2.2.5 Penjelasan Responden terhadap <i>Food Quality</i>	62
4.2.2.6 Penjelasan Responden terhadap <i>Positive Emotion</i>	63
4.2.2.7 Penjelasan Responden terhadap <i>Loyalty</i>	64
4.2.3 Hasil Pengujian Kualitas Data.....	65
4.2.3.1 Evaluasi Normalitas Data.....	67
4.2.3.2 Evaluasi <i>Outliers</i>	67
4.2.3.2.1 <i>Univariate Outliers</i>	68
4.2.3.2.2 <i>Multivariate Outliers</i>	69
4.2.3.3 Evaluasi <i>Multicollinearity</i> dan <i>Singularity</i>	70
4.2.3.4 Analisis Faktor Konfirmatori (<i>Confirmatory Factor Analysis</i>).....	70
4.2.3.4.1 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen.....	71
4.2.3.4.2 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Endogen.....	72
4.2.3.5 Analisis <i>Full Structural Equation Modeling</i>	74
4.2.3.6 Uji <i>Reliability</i>	76
4.2.4 Hasil Pengujian Hipotesis.....	78
4.2.4.1 Pengujian Hipotesis (H ₁).....	78
4.2.4.2 Pengujian Hipotesis (H ₂).....	79
4.2.4.3 Pengujian Hipotesis (H ₃).....	79
4.2.4.4 Pengujian Hipotesis (H ₄).....	80
4.2.4.5 Pengujian Hipotesis (H ₅).....	80
4.2.4.6 Pengujian Hipotesis (H ₆).....	81
4.3 Pembahasan.....	81

BAB V KESIMPULAN.....	90
5.1 Simpulan.....	90
5.1.1 Simpulan atas Hipotesis.....	90
5.1.1.1 Pengaruh <i>Interaction with other customers</i> terhadap <i>Positive Emotion</i>	90
5.1.1.2 Pengaruh <i>Chef's image</i> terhadap <i>Positive Emotion</i>	91
5.1.1.3 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Positive Emotion</i>	92
5.1.1.4 Pengaruh <i>Atmospherics</i> terhadap <i>Positive Emotion</i>	92
5.1.1.5 Pengaruh <i>Food Quality</i> terhadap <i>Positive Emotion</i>	93
5.1.1.6 Pengaruh <i>Positive Emotion</i> terhadap <i>Loyalty</i>	93
5.1.2 Simpulan Atas Masalah Penelitian.....	94
5.2 Implikasi.....	95
5.2.1 Implikasi Teoritis.....	95
5.2.2 Implikasi Manajerial.....	96
5.3 Rekomendasi.....	101
DAFTAR PUSTAKA.....	103

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Makanan dan Minuman Pipe and Barrel Recharged.....	5
Gambar 1.2 Atmosfer Pipe and Barrel Recharged.....	6
Gambar 1.3 Service Quality Pipe and Barrel Recharged.....	7
Gambar 1.4 Chef's image Pipe and Barrel Recharged.....	8
Gambar 1.5 Interaction with other customer Pipe and Barrel Recharged.....	9
Gambar 2.1 Model Penelitian Jurnal terdahulu.....	22
Gambar 2.2 Model Penelitian.....	26
Gambar 3.1 Diagram Alur Kerangka Pemikiran Teoritis.....	38
Gambar 4.1 Pipe and Barrel Recharged.....	45
Gambar 4.2 Diagram Pie Responden Berdasarkan Usia.....	47
Gambar 4.3 Diagram Pie Responden Jenis Kelamin.....	48
Gambar 4.4 <i>Confirmatory Analysis Interaction with other customers, Chef's Image, Service Quality, Atmospherics dan Food Quality</i>	71
Gambar 4.5 <i>Confirmatory Analysis Positive Emotion and Loyalty</i>	73
Gambar 4.6 <i>Full Structural Equation Model</i>	74

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Desain inti Kuesioner.....	32
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	33
Tabel 3.3 Dimensi Konstruk.....	37
Tabel 3.4 Keterangan Hubungan Konstruk.....	38
Tabel 3.5 Hasil Konversi ke dalam Persamaan Model Pengukuran Konstruk Eksogen.....	39
Tabel 3.6 Hasil Konversi ke dalam Persamaan Model Pengukuran Konstruk Endogen.....	39
Tabel 3.7 Goodness of Fit Index.....	43
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Usia.....	48
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Tabel 4.3 Derajat Penilaian setiap Variabel.....	50
Tabel 4.4 Tanggapan Responden terhadap <i>Interaction with other customer</i>	50
Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap <i>Chef's image</i>	51
Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap <i>Service Quality</i>	52
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap <i>Atmospherics</i>	53
Tabel 4.8 Tanggapan Responden terhadap <i>Food Quality</i>	54
Tabel 4.9 Tanggapan Responden terhadap <i>Positive Emotion</i>	55
Tabel 4.10 Tanggapan Responden terhadap <i>Loyalty</i>	56
Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Interaction with other customers</i>	58
Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Chef's image</i>	59
Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Service Quality</i>	60
Tabel 4.14 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Atmospherics</i>	61
Tabel 4.15 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Food Quality</i>	62
Tabel 4.16 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Positive Emotion</i> ..	63
Tabel 4.17 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Loyalty</i>	64
Tabel 4.18 <i>Goodness of Fit Index</i>	67
Tabel 4.19 Hasil Uji Normalitas Data.....	68

Tabel 4.20 Statistik Deskriptif <i>Z-Score</i>	69
Tabel 4.21 <i>Mahalanobis Distance</i>	70
Tabel 4.22 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading <i>Interaction with other Customer, Chef's image, Service Quality, Atmospherics dan Food Quality</i>	72
Tabel 4.23 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading dari Variabel <i>Positive Emotion dan Loyalty</i>	74
Tabel 4.24 Index Pengujian Kelayakan.....	75
Tabel 4.25 <i>Regression Weights Full Structural Equation Model</i>	76
Tabel 4.26 Uji <i>Reliability</i>	77
Tabel 4.27 Hasil Uji Hipotesis.....	78
Tabel 4.28 Indikator Variabel <i>Interaction with other customer</i>	82
Tabel 4.29 Indikator Variabel <i>Chef's image</i>	83
Tabel 4.30 Indikator Variabel <i>Service Quality</i>	84
Tabel 4.31 Indikator Variabel <i>Atmospherics</i>	85
Tabel 4.32 Indikator Variabel <i>Food Quality</i>	86
Tabel 4.33 Indikator Variabel <i>Positive Emotion</i>	87
Tabel 4.34 Indikator Variabel <i>Loyalty</i>	88
Tabel 5.1 Implikasi Teoritis.....	95
Tabel 5.2 Implikasi Manajerial.....	100

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A	A-1
LAMPIRAN B	B-1
LAMPIRAN C	C-1
LAMPIRAN D	D-1