

**SKRIPSI**

**Analisis Pengaruh *Interaction Quality*, *Physical Environment Quality*,  
*Outcome Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* Serta Dampaknya  
Terhadap *Behavioral Intention* Pada Pelanggan Starbucks di  
Surabaya**

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

**Oleh :**

**NAMA : Veronika Agnestasia**

**NPM : 01120150001/00000027075**



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



## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Saya mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan,

Nama Mahasiswa : VERONIKA AGNESTASIA

Nomor Pokok Mahasiswa : 01120150001

Jurusan : MANAJEMEN

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul **“Analisis Pengaruh *Interaction Quality*, *Physical Environment Quality*, *Outcome Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* Serta Dampaknya Terhadap *Behavioral Intention* Pada Pelanggan Starbucks 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 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 di atas, maka karya tugas akhir ini batal.

Surabaya, 3 Agustus 2018

Yang membuat pernyataan,

  
(Veronika Agnestasia)



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA  
FAKULTAS EKONOMI

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

**“Analisis Pengaruh *Interaction Quality, Physical Environment Quality, Outcome Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* Serta Dampaknya Terhadap *Behavioral Intention* Pada Pelanggan Starbucks di Surabaya”**

Oleh :

Nama : VERONIKA AGNESTASIA  
NPM : 01120150001/00000027075  
Program Studi : MANAGEMENT


Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Tugas Akhir guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya, Jawa Timur.


Surabaya, 3 Agustus 2018

Menyetujui :

Pembimbing Utama

Co-Pembimbing



  
(Yanuar Dananjaya, B.Sc., M.M.)

  
(Dr. Oliandes Sondakh, S.E., M.M.)

Ketua Program Studi

Executive Director

  
Manajemen  
  
(Dr. Amelia, S.E., RFP-I, M.M.)

  
  
(Dr. Ronald, S.T., M.M.)






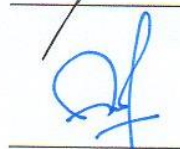

UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA  
FAKULTAS EKONOMI

**PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR**

Pada hari Jumat, 3 Agustus 2018 telah diselenggarakan Sidang Tugas Akhir untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pelita Harapan Surabaya, atas nama :

**Nama** : VERONIKA AGNESTASIA  
**NPM** : 01120150001  
**Program Studi** : MANAJEMEN  
**Fakultas** : EKONOMI

Termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul “*Analisis Pengaruh Interaction Quality, Physical Environment Quality, Outcome Quality Terhadap Customer Satisfaction Serta Dampaknya Terhadap Behavioral Intention Pada Pelanggan Starbucks di Surabaya*” oleh tim penguji yang terdiri dari :

<b>Nama Penguji</b>	<b>Jabatan Dalam Tim Penguji</b>	<b>Tanda Tangan</b>
1. Yanuar Dananjaya, B.Sc., M.M. (Pembimbing I)	, sebagai Ketua	
2. Dr. Amelia, S.E., RFP-I, M.M. (Penguji I)	, sebagai Anggota	
3. Hananiel Mennoverdi Gunawan, B.A., MBA. (Penguji II)	, sebagai Anggota	

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis naikkan kepada Tuhan Yesus Kristus karena hanya atas rahmat dan anugerah-Nyalah tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.

Tugas akhir dengan judul “Analisis Pengaruh *Interaction Quality, Physical Environment Quality, Outcome Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* Serta Dampaknya Terhadap *Behavioral Intention* Pada Pelanggan Starbucks di Surabaya” ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang strata satu, jurusan Management pada Universitas Pelita Harapan Surabaya.

Pada kesempatan ini penulis hendak mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah terlibat mendukung penulis selama proses perkuliahan hingga laporan tugas akhir ini dapat terselesaikan, yakni :

1. Dr. Ronald, S.T., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Dosen PA.
2. Dr. Amelia, S.E., RFP-I, M.M., selaku Ketua Program Studi Management dan Dosen Penguji I.
3. Yanuar Dananjaya, B,Sc., M.M. dan Dr. Oliandes Sondakh, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing 1 dan 2.
4. Dosen-dosen Program Studi Management yakni Hananiel Mennoverdi Gunawan, B.A., MBA., Josephine, S.E., M.M., dan Dr. Yolanda Soediby, S.T., M.M., yang telah memberikan bimbingan selama penulis menjalani studi di UPH Surabaya.
5. Kedua orangtua penulis, Widodo Wijaya dan Wilastri Wongso, serta keluarga yang telah memberikan doa, dukungan dan semangat selama proses perkuliahan hingga tugas akhir terselesaikan.
6. Teman-teman tersesat saya yaitu Intan F.W (Sultan), E. Katherine S.P (Meong), Steven A.F(Pak Boss), Yohana A.S (J.O), dan Michael CAHYADI (Ceka) yang telah membantu dan mendukung dalam saya dalam susah, sedih, senang, terutama dalam mengalihkan fokus saya dari perkuliahan bagaimanapun caranya pada masa perkuliahan di UPH Surabaya.

7. Daren Hugo, Febrianto Eko, Kevin Angga S, dan teman-teman nongkrong di SL lainnya yang telah menghibur dengan tingkah aneh mereka pada masa perkuliahan di UPH Surabaya.
8. Teman-teman seperjuangan lainnya yaitu Hannah V, Sutep, Caroline L, Hannah S.A, Yesica Tanring, Angelita F, Jeremy B, Kristianto H, dan Samuel Rizky atas dukungan dan dorongan semasa perkuliahan hingga pengerjaan tugas akhir selesai.

Sebagai penutup, penulis menyadari bahwa laporan tugas akhir ini masih memiliki banyak kekurangan, baik dalam segi materi ataupun dalam penyajiannya, disebabkan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan guna perkembangan pada aplikasi yang penulis buat.

Surabaya, 3 Agustus 2018

Veronika Agnestasia

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR .....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR .....	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Batasan Penelitian .....	7
1.3. Rumusan Masalah .....	7
1.4. Tujuan Penelitian .....	8
1.5. Manfaat Penelitian .....	8
1.5.1. Manfaat Teoritis .....	8
1.5.2. Manfaat Praktis .....	9
1.6. Sistematika Penelitian .....	9
BAB II TINJAUAN DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....	11
2.1. Landasan Teori.....	11
2.1.1. Behavioral Intention .....	11
2.1.2. Customer Satisfaction .....	12
2.1.3. Outcome Quality.....	13
2.1.4. Physical Environment Quality.....	14
2.1.5. Interaction Quality .....	16
2.2. Penelitian Terdahulu .....	17
2.3. Pengembangan Hipotesis .....	18
2.3.1. Pengaruh Interaction Quality Terhadap Customer Satisfaction .....	18
2.3.2. Pengaruh Physical Environment Quality Terhadap Customer Satisfaction .....	19
2.3.3. Pengaruh Outcome Quality terhadap Customer Satisfaction .....	19
2.3.4. Pengaruh Customer Satisfaction Terhadap Behavioral Intention .....	19
2.4. Model Penelitian .....	20
2.5. Bagan Alur Berpikir.....	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
3.1. Jenis Penelitian .....	22
3.2. Jenis dan Sumber Data.....	22
3.2.1. Jenis Data .....	22
3.2.2. Sumber Data .....	22
3.3. Populasi dan Sampel .....	23
3.3.1. Populasi .....	23
3.3.2. Sampel .....	23
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	24

3.5. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	27
3.6. Metode Analisis Data.....	28
3.6.1. Pengolahan Data .....	28
3.6.2. Pengujian Hipotesis .....	28
3.6.2.1. Uji Validitas .....	29
3.6.2.2. Uji Realibilitas .....	30
3.6.2.3. Uji Asumsi Klasik .....	30
3.6.2.4. Uji Regresi Linearitas .....	31
3.6.2.5. Analisis Linear Regresi Sederhana (Simple Regression) .....	32
3.6.2.6. Analisis Linar Regresi Berganda (Multi Regression) .....	32
3.6.2.7. Koefisien Korelasi (R) .....	33
3.6.2.8. Koefisien Deternubasi ( $R^2$ ) / (Adjusted $R^2$ ) .....	34
3.6.2.9. Pengujian Hipotesis .....	34
BAB IV .....	35
4.1. Gambaran Umum Starbucks Coffee Indonesia.....	35
4.2. Analisis Data.....	36
4.2.1. Statistik Deskriptif .....	36
4.2.1.1. Karakteristik Responden .....	36
4.2.1.2. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
4.2.1.3. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia .....	38
4.2.1.4. Tanggapan Responden .....	38
4.2.2. Analisis Deskriptif Variabel .....	44
4.2.2.1. Analisis Statistik Deskriptif Jawab Terhadap Variabel Interaction Quality.....	44
4.2.2.2. Analisis Statistik Deskriptif Jawab Terhadap Variabel Physical Environment Quality .....	45
4.2.2.3. Analisis Statistik Deskriptif Jawab Terhadap Variabel Outcome Quality .....	47
4.2.2.4. Analisis Statistik Deskriptif Jawab Terhadap Variabel Customer Satisfaction .....	48
4.2.2.5. Analisis Statistik Deskriptif Jawab Terhadap Variabel Behavioral Intention .....	49
4.2.3. Hasil Pengujian Kualitas Data .....	50
4.2.3.1. Uji Validitas .....	50
4.2.3.2. Uji Reliabilitas.....	51
4.2.3.3. Uji Asumsi Klasik Regresi Normalitas .....	52
4.2.3.4. Uji Asumsi Klasik Regresi Heterokedastisitas.....	54
4.2.3.5. Uji Asumsi Klasik Regresi Multikolinearitas .....	55
4.2.3.6. Uji Asumsi Klasik Regresi Linearitas .....	56
4.3. Metode Analisis Statistika .....	57
4.3.1. Analisis Regresi .....	57
4.3.1.1. Analisis Regresi Sederhana .....	57
4.3.1.2. Analisis Regresi Berganda .....	58
4.3.2. Analisis Koefisien Korelasi .....	59
4.3.2.1. Analisis Koefisien korelasi Sederhana .....	59
4.3.2.2. Analisis Koefisien Korelasi Berganda .....	60



4.3.3. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	60
4.4. Metode Pengujian Hipotesis .....	61
4.4.1. Uji Signifikansi Simultan (Uji F) .....	61
4.4.2. Uji Signifikansi Parsial (Uji T) .....	62
4.5. Pembahasan.....	64
4.5.1. Analisis Variabel .....	64
4.5.1.1. Interaction Quality.....	64
4.5.1.2. Physical Environment Quality .....	66
4.5.1.3. Outcome Quality .....	68
4.5.1.4. Customer Satisfaction .....	69
4.5.1.5. Behavioral Intention .....	69
4.5.2. Analisis Hipotesis .....	72
4.5.2.1. Analisis Pengaruh Interaction Quality terhadap Customer Satisfaction .....	72
4.5.2.2. Analisis Pengaruh Physical Environment Quality terhadap Customer Satisfaction .....	73
4.5.2.3. Analisis Pengaruh Outcome Quality terhadap Customer Satisfaction .....	74
4.5.2.4. Analisis Pengaruh Customer Satisfaction terhadap Behavioral Intention .....	74
4.5.3. Analisis Model Keseluruhan.....	75
5. BAB V PENUTUP.....	79
5.1. Simpulan .....	79
5.1.1. Simpulan Atas Hipotesis.....	79
5.1.1.1. Pengaruh Interaction Quality Terhadap Customer Satisfaction .....	79
5.1.1.2. Pengaruh Physical Environment Quality Terhadap Customer Satisfaction .....	80
5.1.1.3. Pengaruh Outcome Quality Terhadap Customer Satisfaction .....	80
5.1.1.4. Pengaruh Customer Satisfaction Terhadap Behavioral Intention .....	81
5.1.2. Simpulan Atas Masalah Penelitian .....	82
5.2. Implikasi .....	82
5.2.1. Implikasi Teoritis.....	82
5.2.2. Implikasi Manajerial .....	83
5.3. Rekomendasi .....	87
DAFTAR PUSTAKA .....	89
Lampiran	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Karyawan Starbucks.....	4
Gambar 1.2. Gerai Starbucks KM26 Tol Surabaya-Gempol .....	5
Gambar 2.1. Model Penelitian .....	20
Gambar 2.2. Bagan Alur Berpikir .....	21
Gambar 4.1. Kedai Starbucks.....	35
Gambar 4.2. Logo Starbucks .....	36
Gambar 4.3. Diagram Pie Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	37
Gambar 4.4. Diagram Pie Responden Berdasarkan Usia .....	38
Gambar 4.5. P-plot Uji Normalitas <i>Customer Satisfaction</i> .....	53
Gambar 4.6. P-plot Uji Normalitas <i>Behavioral Intention</i> .....	53
Gambar 4.7. <i>Scatterplot</i> Uji Heterokedastisitas <i>Customer Satisfaction</i> .....	54
Gambar 4.8. <i>Scatterplot</i> Uji Heterokedastisitas <i>Behavioral Intention</i> .....	55
Gambar 4.9. Model Penelitian .....	75

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Desain Inti Kuesioner.....	26
Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel.....	27
Tabel 3.3. Ukuran korelasi <i>Cronbach's alpha</i> .....	30
Tabel 3.4. <i>Rules of Thumb</i> Mengenai Ukuran Koefisien Korelasi .....	34
Tabel 4.1. Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	37
Tabel 4.2. Responden berdasarkan Umur .....	38
Tabel 4.3. Derajat Penlinaan Setiap Variabel .....	39
Tabel 4.4. Tanggapan Responden terhadap <i>Interaction Quality</i> .....	39
Tabel 4.5. Tanggapan Responden terhadap <i>Physical Environment Quality</i> .....	40
Tabel 4.6. Tanggapan Responden terhadap <i>Outcome Quality</i> .....	41
Tabel 4.7. Tanggapan Responden terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	42
Tabel 4.8. Tanggapan Responden terhadap <i>Behavioral Intention</i> .....	43
Tabel 4.9. Distribusi Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Interaction Quality</i> .....	44
Tabel 4.10. Distribusi Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Physical Environment Quality</i> .....	46
Tabel 4.11. Distribusi Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Outcome Quality</i> .....	47
Tabel 4.12. Distribusi Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Customer Satisfaction</i> .....	48
Tabel 4.13. Distribusi Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Behavioral Intention</i> .....	49
Tabel 4.14. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Interaction Quality</i> .....	50
Tabel 4.15. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Physical Environment Quality</i> .....	50
Tabel 4.16. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Outcome Quality</i> .....	50
Tabel 4.17. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Customer Satisfaction</i> .....	50
Tabel 4.18. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Behavioral Intention</i> .....	50
Tabel 4.19. Hasil Uji Reliabilitas <i>Interaction Quality</i> .....	51
Tabel 4.20. Hasil Uji Reliabilitas <i>Physical Environment Quality</i> .....	51
Tabel 4.21. Hasil Uji Reliabilitas <i>Outcome Quality</i> .....	51
Tabel 4.22. Hasil Uji Reliabilitas <i>Customer Satisfaction</i> .....	51
Tabel 4.23. Hasil Uji Reliabilitas <i>Behavioral Intention</i> .....	51
Tabel 4.24. Kolmogorov Smirnov 1 (IQ,PEQ,OQ*CS) .....	52
Tabel 4.25. Kolmogorov Smirnov 2 (CS*BI) .....	52
Tabel 4.26. Hasil Uji Spearman's 1 (IQ,PEQ,OQ*CS) .....	54
Tabel 4.27. Hasil Uji Spearman's 2 (CS*BI) .....	55
Tabel 4.28. Nilai Tolerance dan VIF .....	55
Tabel 4.29. Hasil Uji Linearitas .....	56
Tabel 4.30. Hasil Uji Regresi Sederhana (CS*BI) .....	57
Tabel 4.31. Hasil Uji Regresi Berganda (IQ,PEQ,OQ*CS) .....	58
Tabel 4.32. Hasil Analisis Koefisien Determinasi 1 Adjusted ( $R^2$ ).....	60
Tabel 4.33. Hasil Analisis Koefisien 2 Adjusted ( $R^2$ ) .....	61
Tabel 4.34. Hasil Uji F IQ,OQ,PEQ*CS .....	62
Tabel 4.35. Hasil Uji F CS*BI.....	62
Tabel 4.36. Hasil Uji T IQ,PEQ,OQ*CS .....	63
Tabel 4.37. Hasil Uji T CS*BI.....	63
Tabel 4.38. Nilai Mean dan Pearson Correlation Variabel <i>Interaction Quality</i> ....	64

Tabel 4.39. Nilai Mean dan Pearson Correlation Variabel Physical Environment Quality.....	66
Tabel 4.40. Nilai Mean dan Pearson Correlation Variabel Outcome Quality .....	68
Tabel 4.41. Nilai Mean dan Pearson Correlation Variabel Customer Satisfaction.....	71
Tabel 4.42. Nilai Mean dan Pearson Correlation Variabel Behavioral Intention .....	69
Tabel 5.1. Implikasi Teoritis .....	83
Tabel 5.2. Implikasi Manajerial .....	87

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Kuesioner .....	A-1
Lampiran B Data Responden .....	B-1
Lampiran C Statistik Deskriptif .....	C-1
Lampiran D Analisis Kualitas Data .....	D-1
Lampiran E Uji Model Penelitian .....	E-1
Lampiran F Analisis Hipotesis Penelitian.....	F-1