

TUGAS AKHIR

ANALISIS PENGARUH *INTERACTION QUALITY*, *PHYSICAL ENVIRONMENT QUALITY*, DAN *OUTCOME QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* PADA PELANGGAN AYAM BAKAR PRIMARASA CABANG AHMAD YANI SURABAYA

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

Oleh :

**NAMA
NPM**

**: TAMARA PUTRI PRATAMA
: 00000027292**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
KAMPUS SURABAYA**

2019



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
KAMPUS SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

IDENTITAS TIM PENGUJI

Judul : ANALISIS PENGARUH INTERACTION QUALITY,
PHYSICAL ENVIRONMENT QUALITY, DAN
OUTCOME QUALITY TERHADAP CUSTOMER
LOYALTY MELALUI CUSTOMER SATISFACTION
PADA PELANGGAN AYAM BAKAR PRIMARASA
CABANG AHMAD YANI SURABAYA

Nama Mahasiswa : Tamara Putri Pratama

NPM : 00000027292

Jurusan : Manajemen

Peminatan : Entrepreneur

TIM PEMBIMBING

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

Pembimbing 2 : William Santoso S.E., M.AK

TIM PENGUJI

Ketua Tim Penguji : Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M.

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

Anggota : Dr. Oliandes Sondakh, S.E., M.M



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
KAMPUS SURABAYA
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

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

Nama Mahasiswa : Tamara Putri Pratama

Nomor Pokok Mahasiswa : 00000027292

Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul **“ANALISIS PENGARUH INTERACTION QUALITY, PHYSICAL ENVIRONMENT QUALITY, DAN OUTCOME QUALITY TERHADAP CUSTOMER LOYALTY MELALUI CUSTOMER SATISFACTION PADA PELANGGAN AYAM BAKAR PRIMARASA CABANG AHMAD YANI 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, 4 September 2019

Yang membuat pernyataan



(Tamara Putri Pratama)



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
KAMPUS SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

ANALISIS PENGARUH INTERACTION QUALITY, PHYSICAL ENVIRONMENT QUALITY, DAN OUTCOME QUALITY TERHADAP CUSTOMER LOYALTY MELALUI CUSTOMER SATISFACTION PADA PELANGGAN AYAM BAKAR PRIMARASA CABANG AHMAD YANI SURABAYA

Oleh:

Nama : Tamara Putri Pratama
NPM : 00000027292
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 Kampus Surabaya

Surabaya 4 September 2019

Menyetujui:

Pembimbing Utama

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

Ketua Jurusan Manajemen

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

Co- Pembimbing Supervisor

William Santoso S.E., M.AK

Executive Director

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






**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
KAMPUS SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI**

LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada Rabu, 4 September 2019 telah diselenggarakan ujian komprehensif untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai Gelar Sarjana Strata Satu Ekonomi Fakultas Jurusan Ekonomi Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya atas nama:

Nama : Tamara Putri Pratama
NPM : 00000027292
Jurusan : Manajemen

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH INTERACTION QUALITY, PHYSICAL ENVIRONMENT QUALITY, DAN OUTCOME QUALITY TERHADAP CUSTOMER LOYALTY MELALUI CUSTOMER SATISFACTION PADA PELANGGAN AYAM BAKAR PRIMARASA CABANG AHMAD YANI SURABAYA”** oleh tim penguji yang terdiri dari:

Dewan Penguji	Status	Tanda tangan
Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M.	sebagai Ketua Penguji, Pembimbing I	
Yanuar Dananjaya B.Sc., M.M.	sebagai Penguji I	
Dr. Oliandes Sondakh, SE, M.M.	sebagai Penguji II	

KATA PENGANTAR

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. Dr. Ronald S.T., M.M., selaku *Executive Director* yang telah membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui selama berkuliah di UPH Surabaya.
2. Dr. Amelia S.E., RFP-I., 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.
3. Bapak William Santoso S.E., M.AK., selaku dosen pembimbing kedua yang telah membantu dan memberikan saran-saran serta perhatian sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini.
4. Bapak Yanuar Dananjaya B.Sc., M.M., selaku dosen penguji pertama yang turut memberikan masukan dan arahan kepada penulis untuk penyelesaian penelitian ini.
5. Dr. Oliandes Sondakh, SE, M.M., selaku dosen penguji kedua yang turut membantu saya dalam memberi masukan.
6. Tamara Putri Pratama yang berjuang dengan sangat keras untuk penelitian ini sehingga penelitian ini dapat selesai tepat waktu.

7. Papa saya Herryjanto, Mama saya Rismauli Marpaung, Adik saya Vania Valentina, Stephen Gesityan, Octa Viony, dan Zipora Kayla Stephani yang senantiasa mendoakan setiap hari dan selalu memberikan dukungan kepada saya tiada henti.
8. Teman-teman saya yang sudah membantu dan memberikan dukungan dalam penelitian ini.
9. 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, 4 September 2019

Tamara Putri Pratama

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR.....	i
IDENTITAS TIM PENGUJI	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	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 Masalah.....	1
1.2 Batasan Penelitian	7
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
1.5.1 Manfaat Teoritis	9
1.5.2 Manfaat Praktis	9
1.6 Sistematika Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 <i>Customer Loyalty</i>	11
2.1.2 <i>Customer Satisfaction</i>	13
2.1.3 <i>Interaction Quality</i>	15
2.1.4 <i>Physical Environment Quality</i>	16
2.1.5 <i>Outcome Quality</i>	18
2.2 Penelitian Terdahulu	19
2.3 Pengembangan Hipotesis	20
2.3.1 Pengaruh <i>Interaction Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	20
2.3.2 Pengaruh <i>Physical Environment Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	21
2.3.3 Pengaruh <i>Outcome Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	21
2.3.4 Pengaruh <i>Interaction Quality</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	22

2.3.5	Pengaruh <i>Physical Environment Quality</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	22
2.3.6	Pengaruh <i>Outcome Quality</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	22
2.3.7	Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	23
2.4	Model Penelitian	23
2.5	Bagan Alur Berpikir	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		25
3.1	Jenis Penelitian	25
3.2	Populasi dan Sampel	25
3.2.1	Populasi	25
3.2.2	Sampel	25
3.3	Metode Pengumpulan Data	26
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	28
3.5	Metode Analisis Data	31
3.5.1	Pengolahan Data.....	31
3.5.2	Pengujian Hipotesis.....	31
3.5.2.1	Uji Validitas	32
3.5.2.2	Uji Reliabilitas.....	32
3.5.2.3	Uji Asumsi Klasik	33
3.5.2.4	Analisis Linier Regresi Berganda (Multiple Regression)	35
3.5.2.5	Koefisien Korelasi (R)	37
3.5.2.6	Koefisien Determinasi (R^2)	37
3.5.2.7	Uji F.....	38
3.5.2.8	Uji t.....	38
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....		39
4.1	Gambaran Umum Ayam Bakar Primarasa.....	39
4.2	Analisis Data	40
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>Customer Loyalty</i>	49

4.2.2.2	Penjelasan Responden terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	50
4.2.2.3	Penjelasan Responden terhadap <i>Interaction Quality</i>	51
4.2.2.4	Penjelasan Responden terhadap <i>Physical Environment Quality</i>	53
4.2.2.5	Penjelasan Responden terhadap <i>Outcome Quality</i>	55
4.2.3	Uji Validitas	56
4.2.4	Uji Reliabilitas.....	58
4.2.5	Pengujian Asumsi Klasik Regresi	58
4.2.5.1	Uji Normalitas	58
4.2.5.2	Uji Multikolinearitas	60
4.2.5.3	Uji Heterokedastisitas	60
4.2.5.4	Uji Linearitas	63
4.3	Metode Analisis Statistik	63
4.3.1	Analisis Regresi.....	63
4.3.1.1	Analisis Regresi Berganda	63
4.3.2	Analisis Koefisien Korelasi.....	67
4.3.2.1	Analisis Koefisien Korelasi Berganda	67
4.3.3	Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	67
4.4	Metode Pengujian Hipotesis	68
4.4.1	Uji Signifikansi Simultan (Uji-F).....	68
4.4.2	Uji Signifikansi Parsial (Uji-t)	69
4.5	Pembahasan.....	71
BAB V KONKLUSI, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI		88
5.1	Simpulan.....	88
5.1.1	Simpulan Atas Hipotesis	88
5.1.1.1	Pengaruh <i>Interaction Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	88
5.1.1.2	Pengaruh <i>Physical Environment Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	89
5.1.1.3	Pengaruh <i>Outcome Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	90
5.1.1.4	Pengaruh tidak signifikan <i>Interaction Quality</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	90
5.1.1.5	Pengaruh <i>Physical Environment Quality</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	91
5.1.1.6	Pengaruh <i>Outcome Quality</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	92
5.1.1.7	Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	92

5.1.2	Simpulan atas Masalah Penelitian	93
5.2	Implikasi	94
5.2.1	Implikasi Teoritis	94
5.2.2	Implikasi Manajerial	96
5.3	Rekomendasi	100
	DAFTAR PUSTAKA	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1: Restoran Ayam Bakar Primarasa Surabaya	3
Gambar 1.2: Rating Ayam Bakar Primarasa Surabaya.....	5
Gambar 1.3: Suasana Pelayanan & Ruangan Ayam Bakar Primarasa Surabaya...	6
Gambar 1.4: Makanan dan Menu di Restoran Ayam Bakar Primarasa Surabaya .	7
Gambar 2.1 Model Penelitian	23
Gambar 4.1: Diagram Pie Responden Berdasarkan Usia.....	41
Gambar 4.2: Diagram Pie Responden Berdasarkan Usia.....	42
Gambar 4.3: Scatterplot Uji Normalitas Customer Satisfaction	59
Gambar 4.4: Scatterplot Uji Normalitas Customer Loyalty.....	59
Gambar 4.5: Scatterplot Uji Heterokedastisitas Customer Satisfaction.....	61
Gambar 4.6: Scatterplot Uji Heterokedastisitas Customer Loyalty	62
Gambar 4.7: Hasil Penelitian	71

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan dari Restoran Ayam Bakar di Surabaya.....	4
Tabel 3.1 Desain Inti Kuisisioner	27
Tabel 3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	29
Tabel 3.3 Rules of Thumb Mengenai Ukuran Koefisien Determinasi.....	38
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Usia.....	40
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4.3 Derajat Penilaian Setiap Variabel	43
Tabel 4.4 Tanggapan Responden terhadap Customer Loyalty	43
Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap Customer Satisfaction	44
Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap Interaction Quality	45
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap Physical Environment Quality	46
Tabel 4.8 Tanggapan Responden terhadap Outcome Quality.....	48
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Customer Loyalty.	49
Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Customer Satisfaction	50
Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Interaction Quality	51
Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Physical Environment Quality	53
Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Outcome Quality	55
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Variabel Customer Loyalty	56
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Variabel Customer Satisfaction	56
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Variabel Interaction Quality.....	57
Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas Variabel Physical Environment Quality	57
Tabel 4.18 Hasil Uji Validitas Variabel Outcome Quality	57
Tabel 4.19 Uji Reliabilitas	58
Tabel 4.20 Uji Kolmogorov Smirnov (K-S)	58
Tabel 4.21 Nilai Tolerance dan VIF (IQ, PEQ, OQ*CS)	60
Tabel 4.22 Nilai Tolerance dan VIF (IQ, PEQ, OQ, CS*CL)	60
Tabel 4.23 Spearman Test Correlation.....	61
Tabel 4.24 Hasil Uji Linearitas	63
Tabel 4.25 Hasil Uji Regresi Berganda (IQ, PEQ, OQ*CS)	63
Tabel 4.26 Hasil Uji Regresi Berganda (IQ, PEQ, OQ, CS*CL)	65
Tabel 4.27 Hasil Analisis Koefisien Determinasi 1 (R^2)	67
Tabel 4.28 Hasil Analisis Koefisien Determinasi 2 (R^2)	68
Tabel 4.29 Hasil Uji F.....	68
Tabel 4.30 Hasil Uji t	69
Tabel 4.31 Indikator-indikator yang mengukur variabel Customer Satisfaction.	77
Tabel 4.32 Indikator-indikator yang mengukur variabel Outcome Quality.....	79
Tabel 4.33 Indikator-indikator yang mengukur variabel Physical Environment Quality	81
Tabel 4.34 Indikator-indikator yang mengukur variabel Interaction Quality	83

Tabel 4.35 Indikator-indikator yang mengukur variabel Customer Loyalty	86
Tabel 5.1 Implikasi Teoritis	94
Tabel 5.2 Implikasi Manajerial	98

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A KUISIONER	A-1
LAMPIRAN B Tabulasi Data Kuesioner	B-1
LAMPIRAN C HASIL PERHITUNGAN DATA MENGGUNAKAN SPSS 22.0	C-1
LAMPIRAN D ANALISIS KUALITAS DATA.....	D-1
LAMPIRAN E UJI MODEL PENELITIAN	E-1
LAMPIRAN F ANALISIS HIPOTESIS	F-1