

## **TUGAS AKHIR**

### **ANALISIS PENGARUH FAKTOR *FOOD QUALITY, SERVICE QUALITY, PHSICAL ENVIROMENT, HYGIENIC AND CLEANLINESS*, TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* MELALUI *FOOD AND BEVERAGE OUTLET* PADA PELANGGAN X.O SUKI DI SURABAYA**

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

**Oleh :**

**NAMA : GILBERT LARDO YOSUA MAUKO  
NPM : 00000027351**



**FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
SURABAYA  
2019**



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA  
FAKULTAS EKONOMI**

---

**IDENTITAS TIM PENGUJI**

Judul : **ANALISIS PENGARUH FAKTOR *FOOD  
QUALITY, SERVICE QUALITY, PHSICAL  
ENVIROMENT, HYGIENIC AND  
CLEANLINESS*, TERHADAP CUSTOMER  
SATISFACTION MELALUI *FOOD AND  
BEVERAGE OUTLET* PADA PELANGGAN X.O  
SUKI DI SURABAYA**

Nama Mahasiswa : Gilbert Lardo Yosua mauko  
NPM : 01120160107  
Jurusan : Manajemen  
Peminatan : Bisnis Ekonomi

**TIM PEMBIMBING**

Pembimbing 1 : Dr. Ronald S.T., M.M.  
Pembimbing 2 : William Santoso,SE,M.AK

**TIM PENGUJI**

Ketua Tim Penguji : Dr. Ronald S.T., M.M.  
Sekretaris : Yanuar Dananjaya B.Sc., M.M.  
Anggota : Hananiel Menoverdi G, BA, M.BA



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

---

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

Nama Mahasiswa                            Gilbert Lardo Yosua Mauko

Nomor Pokok Mahasiswa                01120160107

Jurusan                                        Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul  
**“ANALISIS PENGARUH FAKTOR FOOD QUALITY, SERVICE QUALITY,  
PHSICAL ENVIROMENT, HYGIENIC AND CLEANLINESS, TERHADAP  
CUSTOMER SATISFACTION MELALUI FOOD AND BEVERAGE  
OUTLET PADA PELANGGAN X.O SUKI 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, 6 Agustus 2019  
Yang membuat pernyataan



(Gilbert Lardo Yosua Mauko)



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA  
FAKULTAS EKONOMI

---

**PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR**  
**ANALISIS PENGARUH FAKTOR *FOOD QUALITY, SERVICE***  
***QUALITY, PHYSICAL ENVIROMENT, HYGIENIC AND***  
***CLEANLINESS, TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION MELALUI***  
***FOOD AND BEVERAGE OUTLET PADA PELANGGAN X.O SUKI DI***  
**SURABAYA**

Oleh:

Nama : Gilbert Lardo Yosua Mauko  
NPM : 01120160107  
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 6 Agustus 2019

Menyetujui:

Pembimbing Utama

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



Ketua Jurusan Manajemen

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

Co- Pembimbing Supervisor

William Santoso, SE, M.AK



Executive Director

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



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

---

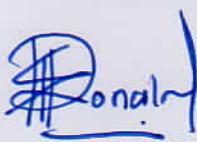
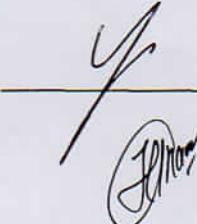
**LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR**

Pada (hari dan tanggal sidang) telah diselenggarakan ujian komprehensif untuk memenuhi sebagai persyaratan akademik guna mencapai Gelar Sarjana Strata Satu Ekonomi Fakultas Jurusan Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya atas nama:

Nama	: Gilbert Lardo Yosua Mauko
NPM	: 01120160107
Jurusan	: Manajemen

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul "**ANALISIS PENGARUH FAKTOR FOOD QUALITY, SERVICE QUALITY, PHYSICAL ENVIRONMENT, HYGIENIC AND CLEANLINESS TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION MELALUI FOOD AND BEVERAGE OUTLET PADA PELANGGAN X.O SUKI DI SURABAYA**"

” oleh tim penguji yang terdiri dari:

Dewan Penguji	Status	Tanda tangan
Dr. Ronald S.T., M.M..	sebagai Ketua Penguji, Pembimbing	
Yanuar Dananjaya B.Sc., M.M.	sebagai Penguji	
Hananiel Menoverdi G, BA, M.BA	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 pengarahan 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 terselesaiannya 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 mencerahkan perhatian yang begitu besar, tenaga, kasih sayang serta memberikan dorongan yang begitu tinggi kepada saya dari awal hingga penelitian ini dapat diselesaikan.
2. Bapak William Santoso,SE,M.AK, 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 Yanuar Dananjaya B.Sc., M.M., selaku dosen penguji pertama yang turut membantu saya dalam memberi masukan.
4. Keluarga saya, Papa Butje Mauko, Mama Yenny wulandari, adik saya Gerald Rovanro David Mauko yang senantiasa mendoakan, memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan penelitian ini.
5. Tante Retno, Om Yerry, mbak Thea,mbak Aya, mbak Vensa, om Iwan, dan kakung Rudi yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan dalam penelitian ini.

6. Teman-teman saya Mario Iwanto, Andrianto Tanzil, Kevin Laude. Patrick Budiarto, Alsa,Wesley Timoty kesek, S.M. 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, 6 Agustus 2019

Gilbert Lardo Yosua Mauko

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN DAN PEMBIMBING.....</b>	<b>iii.</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Batasan Penelitian.....	4
1.3 Rumusan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	5
1.5.2 Manfaat Praktis.....	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....</b>	<b>7</b>
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1. <i>Food Quality</i> .....	7
2.1.2. <i>Service Quality</i> .....	8

2.1.3. <i>Physical Environment</i> .....	8
2.1.4. <i>Hygienic Cleanliness</i> .....	8
2.1.5. <i>Customer Satisfaction</i> .....	9
2.2. penelitian terdahulu.....	10
2.3. pengembangan hipotesis.....	15
2.3.1. pengaruh <i>food quality</i> terhadap <i>customer satisfaction</i> .....	16
2.3.2. pengaruh <i>service Quality</i> terhadap <i>customer satisfaction</i> .....	20
2.3.3.pengaruh <i>physical environment</i> terhdap <i>customer satisfaction</i> .....	20
2.3.4 pengaruh <i>Hygienic cleanliness</i> terhadap <i>customer satisfaction</i> .....	20
2.3.5 pengaruh <i>food and beverage outlet</i> terhadap <i>customer satisfaction</i> .....	21
2.4. model penelitian .....	22
2.5. Bagan alur berpikir.....	23

<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	23
3.1 Jenis Penelitian.....	23
3.2 Populasi Dan Sampel.....	24
3.2.1 Populasi penelitian.....	24
3.2.2 Sampel penelitian .....	24
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	26
3.4 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel.....	28
3.5 Metode Analisis Data.....	31
3.5.1 Uji Reliabilitas.....	42

<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b> .....	44
4.1 Gambaran Umum XO SUKI.....	44
4.2 Analisis Data.....	45
4.2.1 Statistik Deskriptif .....	45
4.2.1.1 Karakteristik Responden.....	45

4.2.1.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia.....	46
4.2.1.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	47
4.2.1.4 Tanggapan Responden .....	48
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel .....	54
4.2.2.1 Penjelasan Responden terhadap <i>Food quality</i> .....	55
4.2.2.2 Penjelasan Responden terhadap <i>Service quality</i> .....	55
4.2.2.3 Penjelasan Responden terhadap <i>Physical enviroment</i> .....	57
4.2.2.4 Penjelasan Responden terhadap <i>Hygienic and cleanliness</i> .....	58
4.2.2.5 Penjelasan Responden terhadap <i>Customer satisfaction</i> .....	59
4.2.3 Hasil Pengujian Kualitas Data .....	60
4.2.3.1 Evaluasi Normalitas Data .....	62
4.2.3.2 Evaluasi <i>Outliers</i> .....	62
4.2.3.2.1 <i>Univariate Outliers</i> .....	62
4.2.3.2.2 <i>Mulitivariate Outliers</i> .....	64
4.2.3.3 Evaluasi <i>Multicollinearity</i> dan <i>Singularity</i> .....	65
4.2.3.4 Analisis Faktor Konfirmatori ( <i>Confirmatory Factor Analysis</i> ) .....	65
4.2.3.4.1 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen .....	65
4.2.3.4.2 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Endogen.....	67
4.2.3.5 Analisis <i>Full Structural Equation Modeling</i> .....	69
4.2.3.6 Uji <i>Reliability</i> .....	71
4.2.4 Hasil Pengujian Hipotesis .....	73
4.2.4.1 Pengujian Hipotesis 1 ( $H_1$ ).....	73
4.2.4.2 Pengujian Hipotesis 2 ( $H_2$ ).....	73
4.2.4.3 Pengujian Hipotesis 3 ( $H_3$ ).....	74
4.2.4.4 Pengujian Hipotesis 4 ( $H_4$ ).....	74
4.3 Pembahasan.....	74
<b>BAB V KESIMPULAN</b> .....	85
5.1 Simpulan .....	85
5.1.1 Simpulan Atas Hipotesis.....	85
5.1.1.1 Pengaruh <i>Food quality</i> terhadap <i>Customer Satisfactions</i> .....	85
5.1.1.2 Pengaruh <i>Service quality</i> terhadap <i>Customer Satisfactions</i> .....	86

5.1.1.3 Pengaruh <i>Physical enviroment</i> terhadap <i>Customer Satisfactions</i> .....	86
5.1.1.4 Pengaruh <i>Hygienic cleanliness</i> terhadap <i>Customer Satisfactions</i> .....	87
5.1.2 Simpulan Atas Masalah Penelitian .....	87
5.2 Implikasi .....	88
5.2.1 Implikasi Teoritis .....	88
5.2.2 Implikasi Manajerial .....	89
5.3 Rekomendasi.....	91
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>93</b>

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1:Model Penelitian.....	23
Gambar 2.2:Bagan Alur Berpikir.....	23
Gambar 3.1:Diagram Alur Kerangka Pemikiran Teoritis.....	27
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Usia.....	46
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	47
Gambar 4.3 <u>Confirmatory Analysis</u> <u>Food quality, Service quality,</u> <u>Physical enviroment,</u> <u>hygienic and cleanliness</u> .....	66
Gambar 4.4 <u>Confirmatory Analysis</u> <u>Customers Satisfaction</u> .....	68
Gambar 4.5 <i>Full Structural Equation Model</i> .....	70

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Desain Inti Kuisioner .....	27
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel .....	29
Tabel 3.3 Keterangan Indikator Konstruk .....	34
Tabel 3.4 Keterangan Hubungan Konstruk .....	35
Tabel 3.5 Hasil Konversi ke dalam Persamaan Model Pengukuran Konstruk Endogen	36
Tabel 3.6 Indeks Pengujian Kelayakan sebuah Model ( <i>Goodness of Fit Index</i> ) .....	41
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Usia .....	46
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	47
Tabel 4.3 Derajat Penilaian Setiap Variabel .....	48
Tabel 4.4 Tanggapan Responden terhadap <i>Food quality</i> .....	49
Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap <i>Service quality</i> .....	50
Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap <i>Physical enviroment</i> .....	51
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap <i>Hygienic and cleanliness</i> .....	52
Tabel 4.8 Tanggapan Responden terhadap <i>Customer satisfaction</i> .....	53
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Food quality</i> .....	55
Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Service quality</i> .....	56
Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Physical enviroment</i> ...	57
Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Hygienic and cleanliness</i> .....	58
Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Customer satisfaction</i> ....	59
Tabel 4.14 <i>Goodness of Fit Index</i> .....	61
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas Data.....	63
Tabel 4.16 Statistik Deskriptif Z-score .....	63
Tabel 4.17 <i>Mahalanobis Distance</i> .....	64
Tabel 4.18 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading <i>Food quality</i> , <i>Service quality</i> , <i>Physical enviroment</i> , <i>Hygienic and cleanliness</i> .....	67
Tabel 4.19 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor <i>Customer satisfaction</i> .....	68

Tabel 4.20 Index Pengujian Kelayakan .....	70
Tabel 4.21 <i>Regression Weights Full Structural Equation Model</i> .....	71
Tabel 4.22 Uji <i>Reliability</i> .....	72
Tabel 4.23 Hasil Uji Hipotesis.....	73
Tabel 4.24 Indikator Variabel <i>Food Quality</i> .....	77
Tabel 4.25 Indikator Variabel <i>Service Quality</i> .....	78
Tabel 4.26 Indikator Variabel <i>Physical Enviroment</i> .....	80
Tabel 4.27 Indikator Variabel <i>Hygienic and Cleanliness</i> .....	81
Tabel 4.28 Indikator Variabel <i>Customer Satisfaction</i> .....	83
Tabel 5.1 Implikasi Teoritis .....	89
Tabel 5.2 Implikasi Manajerial .....	91

## **DAFTAR LAMPIRAN**

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