

## **TUGAS AKHIR**

# **ANALISIS PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *FOOD QUALITY* DAN *PRICE* TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTIONS* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* PADA KONSUMEN COCARI DI JALAN INDRAGIRI SURABAYA**

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

**Oleh :**

**NAMA  
NPM**

**: ERLANGGA  
: 00000027350**



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



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

---

**IDENTITAS TIM PENGUJI**

Judul : ***ANALISIS PENGARUH SERVICE QUALITY, FOOD QUALITY DAN PRICE TERHADAP BEHAVIORAL INTENTIONS MELALUI CUSTOMER SATISFACTION PADA KONSUMEN COCARI DI JALAN INDRAGIRI SURABAYA***

Nama Mahasiswa : Erlangga  
NPM : 00000027350  
Jurusan : Manajemen  
Peminatan : Entrepreneur

**TIM PEMBIMBING**

Pembimbing 1 : Dr. Ronald S.T., M.M.  
Pembimbing 2 : Dr. 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 : Dr. Yolanda Soedibyoy, S.T., M.M.



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

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

Nama Mahasiswa : Erlangga  
Nomor Pokok Mahasiswa 00000027350  
Jurusan Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul  
**“ANALISIS PENGARUH *SERVICE QUALITY, FOOD QUALITY* DAN  
*PRICE* TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTIONS* MELALUI *CUSTOMER*  
*SATISFACTION* PADA KONSUMEN COCARI DI JALAN INDRAGIRI  
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, 31 Juli 2019  
Yang membuat pernyataan





UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA  
FAKULTAS EKONOMI

**PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR**  
**ANALISIS PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *FOOD QUALITY* DAN**  
***PRICE* TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTIONS* MELALUI**  
***CUSTOMER SATISFACTION* PADA KONSUMEN COCARI DI JALAN**  
**INDRAGIRI SURABAYA**

Oleh:

Nama : Erlangga  
NPM : 00000027350  
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 16 September 2019

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.






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

**LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR**

Pada (Selasa 3 September 2019) telah diselenggarakan ujian komprehensif untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai Gelar Sarjana Strata Satu Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan Surabaya atas nama:

**Nama** : Erlangga  
**NPM** : 00000027350  
**Jurusan** : Manajemen

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul “*ANALISIS PENGARUH SERVICE QUALITY, FOOD QUALITY DAN PRICE TERHADAP BEHAVIORAL INTENTIONS MELALUI CUSTOMER SATISFACTION PADA KONSUMEN COCARI DI JALAN INDRAGIRI 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	
Wiliam Santoso, S.E., M.Ak.	sebagai Penguji	
Dr. Yolanda Soedibyoy, S.T., M.M.	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 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 Wiliam Santoso, S.E., M.Ak., selaku dosen penguji pertama yang turut memberikan masukan dan arahan kepada penulis untuk penyelesaian penelitian ini.
4. Dr. Yolanda Soediby, S.T., M.M., selaku dosen penguji kedua yang turut membantu saya dalam memberi masukan.

5. Keluarga saya, Papa Johny Jani Kawulusan, Mama Farida Kawulusan dan Koko Hendra Kawulusan yang senantiasa mendoakan, memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan penelitian ini.
6. Kuku Ika Wijayanti, Om Kusni, Om Armin dan kakak Rinda telah banyak membantu dan memberikan dukungan dalam penelitian ini.
7. Teman-teman saya Rizky darmawan, Helmi Wisanggeni, Lobbu Jacob, David Pratama, Henry Ratu, Stephanie Regar, Tiara Nodjeng, Putri Tangkau, Azhar Radiany, Cinta Kathlen Abigail, Toar Joshua, Ary Aklis, Gery Gregory yang sudah banyak membantu memberikan semangat dan doa dalam penyelesaian penelitian ini.
8. 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, 31 Juli 2019

Erlangga

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN IDENTITAS TIM PENGUJI TUGAS AKHIR .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....</b>	<b>v</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>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Batasan Penelitian .....	6
1.3 Rumusan masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian .....	8
1.5.1Manfaat Teoritis .....	8
1.5.2Manfaat Praktis .....	8
1.6 Sistematika penulisan.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b>	<b>10</b>
2.1 Landasan Teori .....	10
2.1.1 <i>Service Quality</i> .....	10
2.1.2 <i>Food Quality</i> .....	14
2.1.3 <i>Price</i> .....	15
2.1.4 <i>Customer Satisfaction</i> .....	19
2.1.5 <i>Behavioral Intentions</i> .....	23
2.2 Penelitian Terdahulu .....	25
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	27



2.3.1 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	27
2.3.2 Pengaruh <i>Food Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	27
2.3.3 Pengaruh <i>Price</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	28
2.3.4 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Behavioral Intentions</i> ...	28
2.4 Model Penelitian .....	29
2.5 Bagan Alur Berpikir .....	30
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
3.1 Jenis penelitian.....	31
3.2 Populasi dan Sample .....	31
3.2.1 Populasi .....	31
3.2.2 Sample.....	31
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	32
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variable .....	35
3.5 Metode Analisis Data .....	36
3.5.1 Pengolahan Data .....	36
3.5.2 Pengujian Hipotesis .....	36
3.5.3 Uji Reabilitas .....	46
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>47</b>
4.1 Gambaran Umum Cocari .....	47
4.2 Analisis Data .....	47
4.2.1 Statistik Deskriptif .....	48
4.2.1.1 Karakteristik Responden .....	48
4.2.1.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia.....	48
4.2.1.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	49
4.2.1.4 Tanggapan Responden.....	50
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel .....	57
4.2.2.1 Penjelasan Responden terhadap <i>Service Quality</i> .....	57
4.2.2.2 Penjelasan Responden terhadap <i>Food Quality</i> .....	61
4.2.2.3 Penjelasan Responden terhadap <i>Price</i> .....	62
4.2.2.4 Penjelasan Responden terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	64
4.2.2.5 Penjelasan Responden terhadap <i>Behavioral Intentions</i> .....	65

4.2.3 Hasil Pengujian Kualitas Data .....	66
4.2.3.1 Evaluasi Normalitas Data.....	67
4.2.3.2 Evaluasi Outliers .....	68
4.2.3.2.1 Univariate Outliers .....	68
4.2.3.2.2 Multivariate Outliers .....	70
4.2.3.3 Evaluasi Multicollinearity dan Singularity .....	70
4.2.3.4 Analisis Faktor Konfirmatori (Confirmatory Factor Analysis) 71	
4.2.3.4.1 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen .....	71
4.2.3.4.2 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Endogen.....	73
4.2.3.5 Analisis Full Structural Equation Modeling.....	74
4.2.3.6 Uji Reliability.....	77
4.2.4 Hasil Pengujian Hipotesis .....	78
4.2.4.1 Pengujian Hipotesis 1 (H1) .....	79
4.2.4.2 Pengujian Hipotesis 2 (H2) .....	79
4.2.4.3 Pengujian Hipotesis 3 (H3) .....	80
4.2.4.4 Pengujian Hipotesis 4 (H4) .....	80
4.3 Pembahasan.....	81
<b>BAB V KESIMPULAN.....</b>	<b>95</b>
5.1 Simpulan .....	95
5.1.1 Simpulan Atas Hipotesis .....	95
5.1.1.1 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	95
5.1.1.2 Pengaruh <i>Food Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	96
5.1.1.3 Pengaruh <i>Price</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	97
5.1.1.4 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> .....	97
5.1.2 Simpulan Atas Masalah Penelitian.....	98
5.2 Implikasi.....	99
5.2.1 Implikasi Teoritis.....	99
5.2.2 Implikasi Manajerial .....	99
5.3 Rekomendasi.....	103
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>104</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Cocari .....	4
Gambar 2.1 Model Penelitian .....	29
Gambar 3.1 Diagram Alur Kerangka Pemikir Teoritis .....	39
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Usia .....	49
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	50
Gambar 4.3 Confirmatory Analysis <i>Service Quality</i> , <i>Food Quality</i> dan <i>Price</i> .....	71
Gambar 4.4 Confirmatory Analysis <i>Customer Satisfaction</i> dan <i>Behavioral Intentions</i> .....	73
Gambar 4.5 Full Structural Equation Model .....	75

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Harga Restoran Jepang .....	33
Tabel 3.1 Desain Inti Kuisisioner .....	33
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	35
Tabel 3.3 Keterangan Indikator Konstruk.....	39
Tabel 3.4 Keterangan Hubungan Konstruk .....	40
Tabel 3.5 Hasil Konversi ke dalam Persamaan Model Pengukuran Konstruk Endogen.....	41
Tabel 3.6 Indeks Pengujian Kelayakan Sebuah Model ( <i>Goodness of Fit Index</i> ) .....	45
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Usia .....	48
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	49
Tabel 4.3 Derajat Penilaian Setiap Variabel .....	50
Tabel 4.4 Tanggapan Responden terhadap <i>Service Quality</i> .....	52
Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap <i>Food Quality</i> .....	53
Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap <i>Price</i> .....	54
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	55
Tabel 4.8 Tanggapan Responden terhadap <i>Behavioral Intentions</i> .....	57
Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Service Quality</i> .....	58
Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Food Quality</i> .....	61
Tabel 4.14 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Price</i> .....	63
Tabel 4.15 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Customer Satisfaction</i> .....	64
Tabel 4.16 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Behavioral Intentions</i> .....	65
Tabel 4.20 <i>Goodness of Fit Index</i> .....	67
Tabel 4.21 Hasil Uji Normalitas Data.....	68
Tabel 4.22 Statistik Deskriptif <i>Z-score</i> .....	69
Tabel 4.23 <i>Mahalanobis Distance</i> .....	70
Tabel 4.24 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor <i>Loading Service Quality, Food Quality dan Price</i> .....	72
Tabel 4.25 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor <i>Loading Customer Satisfaction dan Behavioral Intentions</i> .....	<u>74</u>

Tabel 4.26 Index Pengujian Kelayakan .....	75
Tabel 4.27 <i>Regression Weights Full Structural Equation Model</i> .....	76
Tabel 4.28 Uji <i>Reliability</i> .....	77
Tabel 4.29 Hasil Uji Hipotesis.....	78
Tabel 4.30 Indikator Variabel <i>Service Quality</i> .....	83
Tabel 4.31 Indikator Variabel <i>Food Quality</i> .....	89
Tabel 4.32 Indikator Variabel <i>Price</i> .....	91
Tabel 4.33 Indikator Variabel <i>Customer Satisfaction</i> .....	92
Tabel 4.34 Indikator Variabel <i>Behavioral Intentions</i> .....	93
Tabel 5.1 Implikasi Teoritis .....	99
Tabel 5.2 Implikasi Manajerial .....	102

**DAFTAR LAMPIRAN**

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