TUGAS AKHIR

ANALISIS PENGARUH *QUALITY OF FOOD, QUALITY OF SERVICE, QUALITY* OF *PHYSICAL ENVIRONMENT* MELALUI *CUSTOMER PRECIEVED VALUE* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *REPURCHASE INTENTION* DI RESTORAN O'REILLYS MANADO

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik
guna memperoleh gelar Magister Manajemen

Oleh:

NAMA : JITRO GIANFRANCO BEHUKU

NPM : 02619180008

FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA

2019

UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Saya mahasiswa Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya.

Nama Mahasiswa	: Jitro Gianfranco Behuku
Nomor Pokok Mahasiswa	: 02619180008
Program Studi	: Magister Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang saya buat dengan judul "**ANALISIS PENGARUH *QUALITY OF FOOD, QUALITY OF SERVICE, QUALITY OF PHYSICAL ENVIRONMENT* MELALUI *CUSTOMER PRECIEVED VALUE* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *REPURCHASE INTENTION* DI RESTORAN O'REILLYS MANADO**" adalah:

1) Dibuat dan diselesaikan sendiri, dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan dan buku – buku serta jurnal acuan yang tertera didalam referensi pada karya tugas akhir saya.
2) Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah pakai 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 diatas, maka karya tugas akhir ini batal.

Surabaya, 3 Agustus 2019
membuat pernyataan

(Jitro Gianfranco Behuku)

UNIVERSITAS PELITA HARAPAN KAMPUS SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

ANALISIS PENGARUH QUALITY OF FOOD, QUALITY OF SERVICE, QUALITY OF PHYSICAL ENVIRONMENT MELALUI CUSTOMER PERCEIVED VALUE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DAN REPURCHASE INTENTION DI RESTORAN O'REILLY'S MANADO

Oleh:

Nama	**: Jitro Gianfranco Behuku**
NPM	**: 02619180008**
Jurusan	**: Magister Manajemen**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam ujian komprehensif guna mendapatkan gelar Strata Dua, Magister Manajemen pada Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya

Surabaya 10 Desember 2019

Menyetujui:

Pembimbing Utama

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

Co- Pembimbing Supervisor

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

Ketua Program Studi Magister Manajemen

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

Executive Director

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

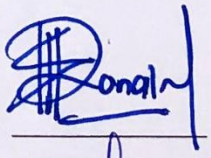
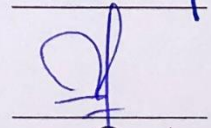
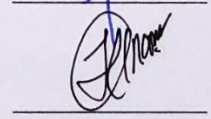
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN KAMPUS SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada Senin, 06 Januari 2020 telah diselenggarakan ujian komprehensif untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai gelar Strata Dua, Magister Manajemen pada Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya atas nama:

Nama	**: Jitro Gianfranco Behuku**
NPM	**: 02619180008**
Jurusan	**: Magister Manajemen**

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul **"ANALISIS PENGARUH QUALITY OF FOOD, QUALITY OF SERVICE, QUALITY OF PHYSICAL ENVIRONMENT MELALUI CUSTOMER PERCEIVED VALUE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DAN REPURCHASE INTENTION DI RESTORAN O'REILLY'S MANADO"** oleh tim penguji yang terdiri dari:

Dewan Penguji	**Status**	**Tanda tangan**
Dr. Ronald S.T., M.M.	sebagai Ketua Penguji, Pembimbing	
Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M.	sebagai Penguji	
Hananiel Menoverdi G, B.A, M.BA	sebagai Penguji	

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus karena atas berkat dan penyertaan-Nya, peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul " ANALISIS PENGARUH *QUALITY OF FOOD*, *QUALITY OF SERVICE*, *QUALITY OF PHYSICAL ENVIRONMENT* MELALUI *CUSTOMER PRECIEVED VALUE* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *REPURCHASE INTENTION* DI RESTORAN O'REILLYS MANADO". Tugas akhir ini merupakan sebagaian persyaratan akademik untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Dua pada Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya.

Selama penelitian tugas akhir ini, saya mendapat banyak pengalaman yang sangat berharga dalam menerapkan dan membandingkan pengetahuan yang telah diperoleh dalam proses masa perkuliahan dengan realita yang terjadi dilapangan. Peneliti juga mendapat arahan dan bimbingan yang baik dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya sebagai peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu dan membimbing peneliti selama proses pelaksanaan penelitian ini. Pihak-pihak yang dimaksudkan berikut ini:

1. Bapak Dr. Ronald S.T., M.M., selaku dosen pembimbing pertama yang telah rela menerima saya menjadi anak bimbingan beliau, dan dengan penuh kesabaran membimbing saya yang banyak kekurangan ini. Terima kasih untuk semuanya, mulai dari saya menyelesaikan S-1 sampai saat ini saya akan menyelesaikan S-2, banyak hal yang telaah saya dapat dari dosen pembimbing pertama saya, Tuhan Yesus Memberkati Bapak dan Keluarga.
2. Bapak Yanuar Dananjaya, B.Sc., M.M., Ph.D 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, saya ucapkan banyak terima kasih, Tuhan Yesus Memberkati.

3. Kedua orang tua saya, Relly Dominggus Behuku dan Sjane Pilat, yang telah mendukung saya, baik secara finansial, mental, dan doa-doa yang dipanjatkan. Sepanjang hidup saya, tidak akan pernah bisa saya membalas kebaikan kalian, biarlah Tuhan yang akan selalu menyertai kalian di masa tua kalian. Terima kasih papa mama, sudah menyekolahkan saya sampai di tahap ini. Jerih payah dan air mata kalian tidak akan saya sia-siakan.
4. Dewi Tumewu, yang banyak menyemangati dan memotivasi saya selama menjalani perkuliahan S-2 ini, terima kasih untuk waktu, dukungan dan pelajaran berharga yang diberikan sehingga memampukan saya untuk dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
5. Teman-teman seperjuangan perkuliahan Magister Manajemen 2018, terima kasih untuk selalu memberikan semangat dan selalu bersama dalam kurun waktu 2 tahun ini, banyak hal yang akan membuat saya merindukan kalian. Bukan hanya tentang diperkuliahan yang telah kita lewati bersama, tapi juga tentang hal-hal lain seperti kisah percintaan, kehidupan, dan canda tawa yang tercipta selama saya bersama kalian.
6. Teman-teman Manado Squad di Perkuliahan Magister Manajemen 2018, ada Vei, Glo, Nella, Ka Cherry, dan Ka Janet. Terima kasih karena sudah mau berbagi kelompok, tugas, dan hal-hal lain dengan saya selama masa kuliah. Semoga pertemanan kita tidak berakhir di jenjang S-2 ini, tapi akan berlanjut sampai kita menua nanti.
7. Terima kasih juga untuk saudara-saudaraku dalan Tuhan, Gabriel, Khema, Timot, Surya, Axcell, Brandon, Glo, Greony, Livia, Vei, Inyu, Nella, Icad, Shandy, Yoan untuk waktu, bantuan, semangat, dan doa sejak masa perkuliahan di S-1 maupun perkuliahan di S-2. Saya berdoa kepada Tuhan agar tali persaudaraan kita tetap abadi walau jarak dan waktu telah memisahkan kita.

8. Terima kasih juga untuk orang-orang spesial ini, Brando, Jacob, Henry, Dio, Regar, JessicaTW, ShereenLee, Angga, Santus, yang telah banyak membantu saya dalam hal perkuliahan maupun saat saya butuh hiburan, Tuhan Yesus memberkati kalian.
9. Dosen-dosen Magister Manajemen 2018 yang telah memberikan bimbingan dan ilmu pengetahuan baik secara teori maupun praktek selama saya menjalani studi di UPH Surabaya.
10. Staff-Staff UPH Surabaya yang terutama Bang Jul yang banyak membantu saya selama masa perkuliahan maupun pembuatan dan adminstrasi tugas akhir ini.
11. Terima kasih sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang berperan penting dalam hidup peneliti maupun dalam penelitian tugas akhir ini. Walaupun nama kalian tidak ditulis dalam laporan tugas akhir ini namun nama kalian tetap terukir dalam hati peneliti.

Saya sebagai peneliti akan berusaha yang terbaik dalam penelitian tugas akhir ini. Namun saya sadar bahwa bahwa menyusun laporan ini masih memiliki banyak keterbatasan serta menemui beberapa kesulitan dan hambatan. Penelitian ini juga masih jauh dari sempurna. Untuk itulah saya mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun.

Akhir kata, semoga Tuhan Yesus Kristus senantiasa melimpahkan berkat dan karunia-Nya dan membalas segala amal budi serta kebaikan pihak-pihak yang telah membantu peneliti dalam proses menyelesaikan dan menyusun laporan ini. Semoga laporan tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi khususnya bagi peneliti dan umumnya bagi pembaca.

Surabaya, 10 Desember 2019

Jitro Gianfranco Behuku

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR iv
ABSTRAK v
KATA PENGANTAR vii
DAFTAR ISI xi
DAFTAR GAMBAR xiv
DAFTAR TABEL xv
DAFTAR LAMPIRAN.....
BAB I PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang Masalah..... 1
1.2 Rumusan Masalah 10
1.3 Tujuan Penelitian 11
1.4 Manfaat Penelitian 11
1.5 Ruang Lingkup Penelitian 11
1.6 Sistematika Penulisan 12
BAB II LANDASAN TEORI
2.1 Restoran..... 13
2.2 Presepsi Pelanggan 15
2.3 Presepsi Pelanggan tentang Restoran 16
2.4 *Quality of Food* 17
2.5 *Quality of Service* 19
2.6 *Quality of Physical Evidence* 22
2.7 *Customer Perceived Value* 24
2.8 *Customer Satisfaction* 27
2.9 *Repurchase Intention* 31
2.10 Penelitian Terdahulu 35
2.11 Kerangka Teoritis..... 37
BAB III METODE PENELITIAN
3.1 Jenis Penelitian..... 39
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian 39
3.2.1 Populasi Penelitian..... 39
3.2.2 Populasi Penelitian..... 40
3.3 Metode Pengumpulan Data..... 41
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel..... 44
3.5 Metode Analisis Data..... 45
3.5.1 Uji Reliabilitas 54
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN
4.1 Gambaran Umum Restoran O'reillys 56
4.2 Analisis Data..... 57
4.2.1 Statistik Deskriptif 57
4.2.1.1 Karakteristik Responden..... 57
4.2.1.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia..... 57
4.2.1.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 58
4.2.1.3 Tanggapan Responden..... 59
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel..... 67
4.2.2.1 Penjelasan Responden terhadap Kualitas Makanan..... 67

4.2.2.2 Penjelasan Responden terhadap Kualitas Pelayanan 68
4.2.2.3 Penjelasan Responden terhadap Kualitas Ling. Fisik 69
4.2.2.4 Penjelasan Responden terhadap *Customer Perceived Value* 71
4.2.2.5 Penjelasan Responden terhadap *Customer Satisfaction* 72
4.2.2.6 Penjelasan Responden terhadap Repurchase Intention 73
4.2.3 Hasil Pengujian Kualitas Data 74
4.2.3.1 Evaluasi Normalitas Data 78
4.2.3.2 Evaluasi Outliers 78
4.2.3.2.1 Univariate Outliers 78
4.2.3.2.2 Multivariate Outliers 78
4.2.3.3 Evaluasi *Multicollinearity* dan *Singularity* 79
4.2.3.4 Analisis Faktor Konfirmatori 80
4.2.3.4.1 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen 80
4.2.3.4.2 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Endogen 82
4.2.3.5 Analisis Full Structural Equation Modeling 83
4.2.3.6 Uji Realiabilitas 85
4.2.4 Hasil Pengujian Hepotesis 87
4.2.3.1 Pengujian Hepotesis 1 88
4.2.3.1 Pengujian Hepotesis 2 88
4.2.3.1 Pengujian Hepotesis 3 89
4.2.3.1 Pengujian Hepotesis 4 89
4.2.3.1 Pengujian Hepotesis 5 90
4.2.3.1 Pengujian Hepotesis 6 90
4.3 Pembahasan 91
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
5.1 Kesimpulan 103
5.1.1 Simpulan atas Hipotesis 104
5.1.1.1 Pengaruh *Quality of Food* terhadap *Customer Perceived Value* 104
5.1.1.2 Pengaruh *Quality of Service* terhadap *Customer Perceived Value* 105
5.1.1.3 Pengaruh *Quality of Physical Evidence* terhadap *Customer Perceived Value* 105
5.1.1.4 Pengaruh *Customer Perceived Value* terhadap *Customer Satisfaction* 106
5.1.1.5 Pengaruh *Customer Perceived Value* terhadap *Customer Satisfaction* 106
5.1.1.6 Pengaruh *Customer Perceived Value* terhadap *Customer Satisfaction* 106
5.1.2 Simpulan Atas Masalah Penelitian 107
5.2 Implikasi 108
5.1.1 Implikasi Teoritis 108
5.1.2 Implikasi Manajerial 109
5.3 Rekomendasi 114
DAFTAR PUSTAKA 116

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Suasana Restoran O'reillys 6
Gambar 1.2 Produk Makanan Restoran O'reillys 7
Gambar 1.3 Produk Minuman Restroran O'reillys 8
Gambar 2.1 Kerangka Teoritis 37
Gambar 3.1 Diagram Alur Penelitian 48
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Usia 58
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 59
Gambar 4.3 *Confirmatory Analysis* Eksogen 80
Gambar 4.4 *Confirmatory Analysis* Endogen 82
Gambar 4.5 *Full Structural Equation Model* 84

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Daftar penelitian pendukung dan penelitian penulis 35
Tabel 3.1 Desain Inti Kuisioner 42
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel 44
Tabel 3.3 Keterangan Indikator Konstruk 47
Tabel 3.4 Keterangan Hubungan Konstruk 49
Tabel 3.5 Hasil Konversi ke dalam Persamaan Model Pengukuran 49
Tabel 3.6 Indeks Pengujian Kelayakan Sebuah Model (*Goodness of Fit Index*) 53
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Usia 58
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 58
Tabel 4.3 Derajat Penilaian Setiap Variabel 59
Tabel 4.4 Tanggapan Responden terhadap Kualitas Makanan 60
Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap Kualitas Pelayanan 61
Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap Kualitas Lingkungan Fisik 62
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap *Customer Perceived Value* 64
Tabel 4.8 Tanggapan Responden terhadap *Customer Satisfaction* 65
Tabel 4.9 Tanggapan Responden terhadap *Repurchase Intention* 66
Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Kualitas Makanan 67
Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan 68
Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Kualitas Lingkungan Fisik 70
Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel *Customer Perceived Value* 71
Tabel 4.14 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel *Customer Satisfaction* ... 72
Tabel 4.15 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Repurchase Intention 73
Tabel 4.16 *Goodness of Fit Index* 75
Tabel 4.17 Hasil Uji Normalitas Data 76
Tabel 4.18 Statistik Deskriptif Z-Score 77
Tabel 4.19 *Mahalonobis Distance* 79
Tabel 4.20 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor *Loading* Eksogen 81
Tabel 4.21 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor *Loading* Endogen 83
Tabel 4.22 Index Pengujian Kelayakan 84
Tabel 4.23 *Regression Weights Full Structural Equation Model* 86
Tabel 4.24 Uji *Reliability* 87
Tabel 4.25 Hasil Uji Hipotesis 88
Tabel 4.26 Indikator Variabel *Quality of Food* 94
Tabel 4.27 Indikator Variabel *Quality of Service* 96
Tabel 4.28 Indikator Variabel *Quality of Physical Evidence* 97
Tabel 4.29 Indikator Variabel *Customer Perceived Value* 99
Tabel 4.30 Indikator Variabel *Customer Satisfaction* 100
Tabel 4.31 Indikator Variabel *Repurchase Intention* 102
Tabel 5.1 Implikasi Teoritis 109
Tabel 5.2 Implikasi Manajerial 111