

## 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 Associate Dean dan 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 Dr. Oliandes Sondakh S.E., M.M. selaku dosen pembimbing kedua saya yang sangat membantu saya dalam menyelesaikan karya tugas akhir ini dengan baik.
3. Ibu Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M., CSMA selaku Ketua Program Studi Manajemen yang membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui selama berkuliah di UPH Surabaya, serta selaku dosen penguji kedua yang telah membantu dan memberikan saran-saran serta perhatian sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini.

4. Bapak Wiliam Santoso SE, M.Ak., selaku dosen penguji pertama yang turut memberikan masukan dan arahan kepada penulis untuk penyelesaian penelitian ini.
5. Keluarga saya, papa Joko Santoso, mama Sulamiati yang senantiasa mendoakan, memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan penelitian ini.
6. Teman-teman mahasiswa seperjuangan Manajemen UPH Surabaya angkatan 2017 yang telah memberikan supportnya setiap hari, serta relasi-relasi yang selama ini berjuang bersama-sama dalam menyelesaikan studi di Universitas Pelita Harapan Surabaya yang telah saling mendukung dan mendoakan agar dapat bersama-sama lulus dengan bangga dan membawa keharuman nama baik Universitas Pelita Harapan Surabaya.
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, 14 September 2020

Novilia

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN IDENTITAS TIM PENGUJI TUGAS AKHIR</b>	
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR</b>	
<b>LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING</b>	
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</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>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Batasan Masalah.....	11
1.3 Rumusan Masalah .....	11
1.4 Tujuan Penelitian .....	13
1.5 Manfaat Penelitian .....	14
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	14
1.5.2 Manfaat Praktis .....	14
1.6 Sistematika Penulisan .....	15
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Landasan Teori .....	17
2.1.1 <i>BEHAVIORAL INTENTION</i> .....	17
2.1.2 <i>SATISFACTION</i> .....	19
2.1.3 <i>FOOD QUALITY</i> .....	20
2.1.4 <i>SERVICE QUALITY</i> .....	21
2.1.5 <i>PRICE AND VALUE</i> .....	23
2.1.6 <i>CONVENIENCE</i> .....	24
2.1.7 <i>ATMOSPHERE</i> .....	25
2.2 Penelitian Terdahulu .....	27
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	29
2.3.1 Pengaruh <i>FOOD QUALITY</i> terhadap <i>SATISFACTION</i> .....	29
2.3.2 Pengaruh <i>SERVICE QUALITY</i> terhadap <i>SATISFACTION</i> .....	29
2.3.3 Pengaruh <i>PRICE AND VALUE</i> terhadap <i>SATISFACTION</i> .....	30
2.3.4 Pengaruh <i>CONVENIENCE</i> terhadap <i>SATISFACTION</i> .....	30
2.3.5 Pengaruh <i>ATMOSPHERE</i> terhadap <i>SATISFACTION</i> .....	31
2.3.6 Pengaruh <i>FOOD QUALITY</i> terhadap <i>BEHAVIORAL INTENTION</i> .....	31
2.3.7 Pengaruh <i>SERVICE QUALITY</i> terhadap <i>BEHAVIORAL INTENTION</i> ....	32
2.3.8 Pengaruh <i>PRICE AND VALUE</i> terhadap <i>BEHAVIORAL INTENTION</i> ....	33
2.3.9 Pengaruh <i>CONVENIENCE</i> terhadap <i>BEHAVIORAL INTENTION</i> .....	33
2.4.0 Pengaruh <i>ATMOSPHERE</i> terhadap <i>BEHAVIORAL INTENTION</i> .....	34
2.4.1 Pengaruh <i>SATISFACTION</i> terhadap <i>BEHAVIORAL INTENTION</i> .....	34
2.4 Model Penelitian .....	36

2.5 Bagan Alur Berpikir .....	37
-------------------------------	----

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Jenis Penelitian dan Jenis Data .....	39
3.1.1 Jenis Penelitian .....	39
3.1.2 Jenis Data .....	40
3.2 Populasi dan Sampel .....	41
3.2.1 Populasi .....	41
3.2.2 Sampel .....	41
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	43
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	46
3.5 Metode Analisis Data .....	46
3.5.1 Uji Reabilitas .....	59

### **BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum .....	61
4.1.1 Restoran Gyu Kaku .....	61
4.1.2 Profil Responden .....	62
4.1.2.1 Jenis Kelamin Responden .....	62
4.1.2.2 Usia Responden .....	63
4.2 Analisis Data .....	64
4.2.1 Tanggapan Responden .....	64
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel .....	75
4.2.2.1 Penjelasan Responden terhadap <i>Food Quality</i> .....	75
4.2.2.2 Penjelasan Responden terhadap <i>Service Quality</i> .....	79
4.2.2.3 Penjelasan Responden terhadap <i>Price and Value</i> .....	82
4.2.2.4 Penjelasan Responden terhadap <i>Convenience</i> .....	83
4.2.2.5 Penjelasan Responden terhadap <i>Atmosphere</i> .....	85
4.2.2.6 Penjelasan Responden terhadap <i>Satisfaction</i> .....	87
4.2.2.7 Penjelasan Responden terhadap <i>Behavioral Intention</i> .....	88
4.2.3 Hasil Pengujian Kualitas Data .....	90
4.2.3.1 Evaluasi Normalitas Data .....	92
4.2.3.2 Evaluasi <i>Outliners</i> .....	93
4.2.3.2.1 <i>Univariate Outliners</i> .....	94
4.2.3.2.2 <i>Multivariate Outliners</i> .....	95
4.2.3.3 Evaluasi Multicollinearity dan Singularity .....	96
4.2.3.4 Analisis Faktor Konfirmatori (Confirmatory Factor Analysis) .....	97
4.2.3.4.1 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen .....	97
4.2.3.4.2 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Endogen .....	99
4.2.4.5 Analisis <i>Full Structural Equation Modeling</i> .....	101
4.2.4 Uji Reliability .....	105
4.2.5 Hasil Pengujian Hipotesis .....	107
4.2.5.1 Pengujian Hipotesis 1 (H1) .....	108
4.2.5.2 Pengujian Hipotesis 2 (H2) .....	109
4.2.5.3 Pengujian Hipotesis 3 (H3) .....	110
4.2.5.4 Pengujian Hipotesis 4 (H4) .....	110

4.2.5.5 Pengujian Hipotesis 5 (H5) .....	111
4.2.5.6 Pengujian Hipotesis 6 (H6) .....	112
4.2.5.7 Pengujian Hipotesis 7 (H7) .....	112
4.2.5.8 Pengujian Hipotesis 8 (H8) .....	113
4.2.5.9 Pengujian Hipotesis 9 (H9) .....	114
4.2.5.10 Pengujian Hipotesis 10 (H10) .....	114
4.2.5.10 Pengujian Hipotesis 11 (H11) .....	115
4.3 Pembahasan.....	116

## **BAB V KESIMPULAN**

5.1 Simpulan .....	142
5.1.1 Simpulan Atas Hipotesis.....	143
5.1.1.1 Pengaruh Food Quality terhadap Satisfaction .....	143
5.1.1.2 Pengaruh Service Quality terhadap Satisfaction .....	144
5.1.1.3 Pengaruh Price and Value terhadap Satisfaction.....	144
5.1.1.4 Pengaruh Convenience terhadap Satisfaction .....	145
5.1.1.5 Pengaruh Atmosphere terhadap Satisfaction.....	146
5.1.1.6 Pengaruh Food Quality terhadap Behavioral Intention.....	147
5.1.1.7 Pengaruh Service Quality terhadap Behavioral Intention .....	148
5.1.1.8 Pengaruh Price and Value terhadap Behavioral Intention.....	159
5.1.1.9 Pengaruh Convenience terhadap Behavioral Intention .....	150
5.1.1.10 Pengaruh Atmosphere terhadap Behavioral Intention.....	151
5.1.1.11 Pengaruh Satisfaction terhadap Behavioral Intention .....	151
5.1.2 Simpulan atas Masalah Penelitian .....	152
5.2 Implikasi.....	153
5.2.1 Implikasi Teoritis .....	153
5.2.2 Implikasi Manajerial .....	156
5.3 Rekomendasi .....	165

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **DAFTAR LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Gyu Kaku 3 .....	4
Gambar 1.2 Niat perilaku pelanggan Gyu Kaku .....	7
Gambar 1.3 Review tentang restoran Gyu Kaku .....	7
Gambar 1.4 Review terhadap Gyu Kaku .....	8
Gambar 1.5 Pelayanan yang sangat ramah terhadap pelanggan Gyu Kaku .....	9
Gambar 1.6 Makanan yang disajikan oleh Gyu Kaku .....	9
Gambar 1.7 Pengunjung merasa nyaman saat di Gyu Kaku .....	10
Gambar 1.8 Suasana di Gyu Kaku .....	10
Gambar 2.1 Exploring factors on customers' restaurant choice: an analysis of restaurant attributes .....	27
Gambar 2.2 Model Penelitian .....	36
Gambar 3.1 Diagram alur kerangka pemikiran teoritis.....	49
Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden .....	63
Gambar 4.2 Usia Responden.....	64
Gambar 4.3 Confirmatory Analysis <i>Food, Service, Price and Value, Convenience, dan Atmosphere</i> .....	97
Gambar 4.4 Confirmatory Analysis <i>Satisfaction dan Behavioral Intention</i> .....	100
Gambar 4.5 <i>Full Structural Equation Model</i> .....	102



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pesaing Restoran Gyu Kaku .....	4
Tabel 3.1 Desain Inti Kuisisioner .....	43
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	46
Tabel 3.3 Keterangan Indikator Konstruk.....	49
Tabel 3.4 Keterangan Hubungan Konstruk.....	51
Tabel 3.5 Hasil Konversi ke dalam Persamaan Model Pengukuran Konstruk Eksogen.....	53
Tabel 3.5 Hasil Konversi ke dalam Persamaan Model Pengukuran Konstruk Eksogen.....	53
Tabel 3.6 Indeks Pengujian Kelayakan Sebuah Model (Goodness of Fit Index) ..	58
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden .....	62
Tabel 4.2 Usia Responden .....	63
Tabel 4.3 Derajat Penilaian Setiap Variabel .....	65
Tabel 4.4 Tanggapan Responden terhadap Food .....	65
Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap <i>Service</i> .....	67
Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap <i>Price and Value</i> .....	69
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap <i>Convenience</i> .....	70
Tabel 4.8 Tanggapan Responden terhadap <i>Atmosphere</i> .....	71
Tabel 4.9 Tanggapan Responden terhadap <i>Satisfaction</i> .....	73
Tabel 4.10 Tanggapan Responden terhadap <i>Service</i> .....	74
Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Food</i> .....	76
Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Service</i> .....	79
Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Price and Value</i> ....	82
Tabel 4.14 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Convenience</i> .....	84
Tabel 4.15 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Atmosphere</i> .....	85
Tabel 4.16 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Satisfaction</i> .....	87
Tabel 4.17 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Behavioral Intention</i> .....	91
Tabel 4.18 <i>Goodness of Fit Index</i> .....	92
Tabel 4.19 Hasil Uji Normalitas Data .....	92
Tabel 4.20 Statistik Deskriptif <i>Z-score</i> .....	94
Tabel 4.21 Mahalobis Dsitance.....	96
Tabel 4.22 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading <i>Food, Service, Price and Value, Convenience, dan Atmosphere</i> .....	98
Tabel 4.23 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading <i>Satisfaction dan Behavioral Intention</i> .....	99
Tabel 4.24 Index Pengujian Kelayakan .....	103
Tabel 4.25 <i>Regression weight full structural equation model</i> .....	103
Tabel 4.26 Uji Reliability.....	106
Tabel 4.27 hasil uji hipotesis.....	107
Tabel 4.28 Indikator variabel <i>Food Quality</i> .....	124
Tabel 4.29 Indikator variabel <i>Service Quality</i> .....	128
Tabel 4.30 Indikator variabel <i>Price and Value</i> .....	131
Tabel 4.31 Indikator variabel <i>Convenience</i> .....	133

Tabel 4.32 Indikator variabel <i>Atmosphere</i> .....	135
Tabel 4.33 Indikator variabel <i>Satisfaction</i> .....	137
Tabel 4.34 Indikator variabel <i>Behavioral Intention</i> .....	138
Tabel 5.1 Simpulan Hipotesis .....	142
Tabel 5.2 Implikasi Teoritis .....	153
Tabel 5.3 Implikasi Manajerial .....	161





## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A.....	A1
LAMPIRAN B .....	B1
LAMPIRAN C.....	C1
LAMPIRAN D .....	D1
LAMPIRAN E.....	E1

