

## 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 Manajemen di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya. Pada penelitian ini, penulis meyakini bahwa pengungkapan, penyajian, serta penggunaan kata-kata dan bahasa 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, CSMA, CDM, PMA, selaku Executive Director dan Associate Dean serta pembimbing akademik yang membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan Surabaya.
2. Ibu Dr. Amelia, S.E., M.M, RFP-I, CSMA, selaku kepala program studi manajemen dan pembimbing akademik yang membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui selama berkuliah di UPH Surabaya.
3. Bapak Dr. Ronald, S.T., M.M, CSMA, CDM, PMA, dosen pembimbing pertama yang telah mencurahkan perhatian yang begitu besar, waktu, tenaga, kesabaran, serta memberikan dorongan yang begitu tinggi kepada saya dari awal hingga penelitian ini dapat diselesaikan.

4. Ibu Dr. Amelia, S.E., M.M, RFP-I, CSMA, selaku dosen pembimbing kedua yang telah membantu, membimbing, memberi perhatian, tenaga dan memberikan saran-saran serta perhatian sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini.
5. Bapak Hananiel Mennoverdi Gunawan, BA, MBA, selaku dosen penguji pertama yang turut memberikan masukan dan arahan kepada penulis untuk penyelesaian penelitian ini.
6. Bapak / Ibu, selaku dosen penguji kedua yang turut memberikan masukan dan arahan kepada penulis untuk penyelesaian penelitian ini.
7. Keluarga saya, Mama, Papa, Cece, Nonik yang senantiasa mendoakan, memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan penelitian ini.
8. Teman-teman seperjuangan saya, Andrian, Marsha, Alfado, Vincent, Ivana, serta teman-teman pengangguran banyak acara yang telah menyemangati dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya, terutama 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.

10. Ibu Dr. Amelia, S.E., M.M, RFP-I, CSMA, selaku dosen pembimbing kedua yang telah membantu, membimbing, memberi perhatian, tenaga dan memberikan saran-saran serta perhatian sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini.
11. Bapak Hananiel Mennoverdi Gunawan, BA, MBA, selaku dosen penguji pertama yang turut memberikan masukan dan arahan kepada penulis untuk penyelesaian penelitian ini.
12. Bapak / Ibu, selaku dosen penguji kedua yang turut memberikan masukan dan arahan kepada penulis untuk penyelesaian penelitian ini.
13. Keluarga saya, Mama, Papa, Cece, Nonik yang senantiasa mendoakan, memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan penelitian ini.
14. Teman-teman seperjuangan saya, Andrian, Marsha, Alfado, Vincent, Ivana, serta teman-teman pengangguran banyak acara yang telah menyemangati dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya, terutama yang sudah membantu dan memberikan dukungan dalam penelitian ini.
15. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan penelitian ini.

16. 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, 26 Agustus 2021



Rafles Arnoldi Tedja

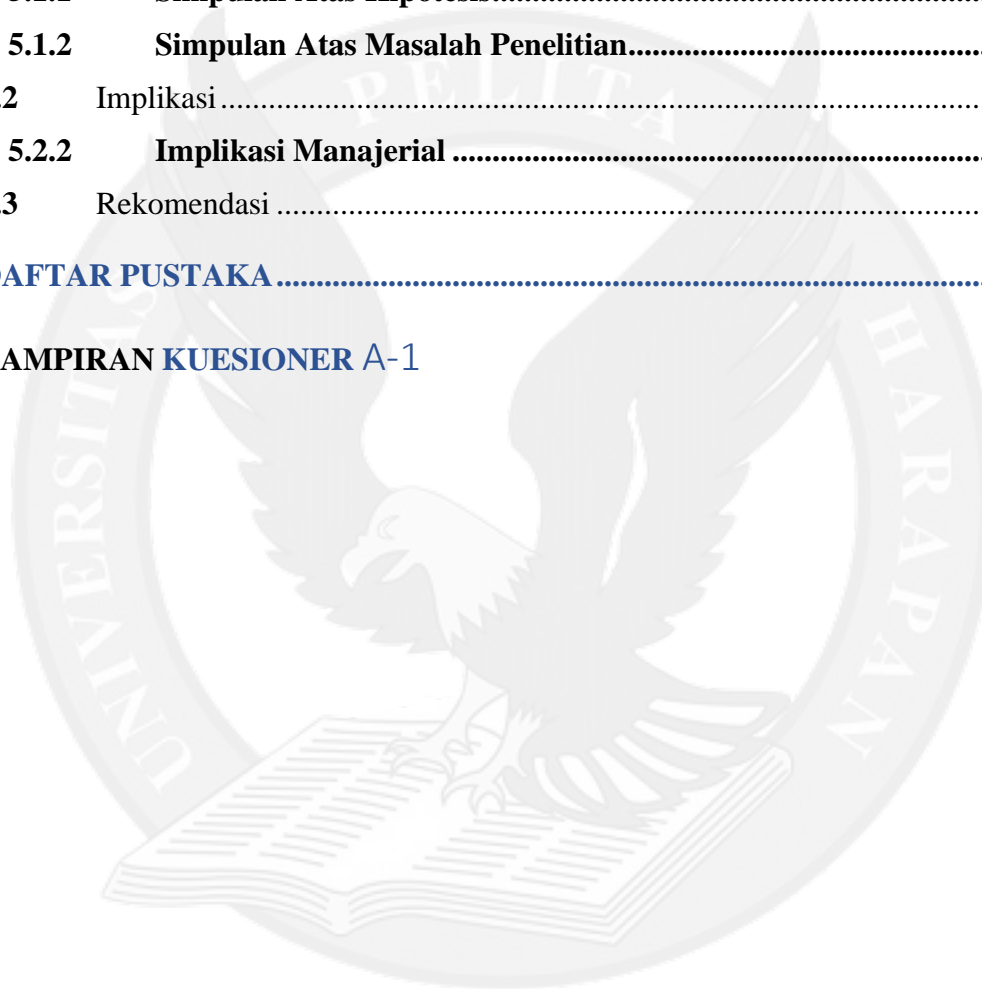
## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| TUGAS AKHIR .....                                | I    |
| PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....       | III  |
| PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR .....   | IV   |
| LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR ..... | V    |
| ABSTRAK .....                                    | VI   |
| <i>ABSTRACT</i> .....                            | VII  |
| KATA PENGANTAR.....                              | 8    |
| DAFTARGAMBAR.....                                | xv   |
| DAFTAR TABEL .....                               | xvii |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                            | xix  |
| <b>BAB I</b> .....                               | 1    |
| <b>PENDAHULUAN</b> 1                             |      |
| 1.1 Latar Belakang .....                         | 1    |
| 1.2 Batasan Masalah .....                        | 25   |
| 1.3 Rumusan Masalah .....                        | 26   |
| 1.4 Tujuan Penelitian .....                      | 26   |
| 1.5 Manfaat Penelitian .....                     | 27   |
| <b>1.5.1 Manfaat Teoritis</b> .....              | 27   |
| <b>1.5.2 Manfaat Praktis</b> .....               | 27   |
| 1.6 Sistematika Penulisan .....                  | 28   |
| <b>BAB II</b> .....                              | 30   |



|  |           |
|--|-----------|
| <b>TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....</b>                        | <b>30</b> |
| <b>2.1 Landasan Teori.....</b>   | <b>30</b> |
| <b>2.1.1 Service Quality.....</b>  | <b>30</b> |
| <b>2.1.2 Food Quality.....</b>   | <b>32</b> |
| <b>2.1.3 Perceived Value.....</b>  | <b>35</b> |
| <b>2.1.4 Customer Satisfaction.....</b>  | <b>37</b> |
| <b>2.1.5 Behavioral Intentions.....</b>  | <b>39</b> |
| <b>2.2 Penelitian Terdahulu.....</b>   | <b>40</b> |
| <b>2.3 Pengembangan Hipotesis.....</b>   | <b>42</b> |
| <b>2.3.1 Pengaruh Customer Satisfaction terhadap Behavioral Intention.....</b> | <b>42</b> |
| <b>2.3.2 Pengaruh Service quality terhadap Customer Satisfaction.....</b>      | <b>42</b> |
| <b>2.3.3 Pengaruh Food Quality terhadap Customer Satisfaction.....</b>         | <b>43</b> |
| <b>2.3.4 Pengaruh Perceived Value terhadap Customer Satisfaction.....</b>      | <b>44</b> |
| <b>2.4 Model Penelitian.....</b>   | <b>44</b> |
| <b>2.5 Bagan Alur Berpikir.....</b>  | <b>45</b> |
| <b>BAB III.....</b>  | <b>48</b> |
| <b>METODOLOGI PENELITIAN.....</b>  | <b>48</b> |
| <b>3.1 Jenis Penelitian.....</b>   | <b>48</b> |
| <b>3.2 Populasi dan Sampel.....</b>  | <b>48</b> |
| <b>3.3 Metode Pengumpulan Data.....</b>  | <b>50</b> |
| <b>3.4 Definisi Oprasional dan Pengumpulan Variable.....</b>                   | <b>54</b> |
| <b>3.5 Pengolahan Data.....</b>  | <b>56</b> |
| <b>BAB IV.....</b>   | <b>70</b> |
| <b>ANALISIS DAN GAMBARAN.....</b>  | <b>70</b> |
| <b>4.1 GAMBARAN UMUM PIZZA HUT INDONESIA.....</b>                              | <b>70</b> |
| <b>4.2 Analisis Data.....</b>  | <b>71</b> |
| <b>4.2.1 Statistik Deskriptif.....</b>   | <b>72</b> |
| <b>4.2.2 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....</b>                     | <b>75</b> |
| <b>4.2.3 Pengujian Asumsi SEM.....</b>   | <b>81</b> |

|                               |  |            |
|-------------------------------|--|------------|
| 4.2.3                         | <b>Analisis <i>Measurement Model</i></b> ..... | 85         |
| 4.2.4                         | <b>Analisis <i>Structural Model</i></b> .....  | 89         |
| 4.3                           | <b>Pembahasan</b> .....                        | <b>94</b>  |
| <b>BAB V</b> .....            |  | <b>117</b> |
| <b>KESIMPULAN</b> .....       |  | <b>117</b> |
| 5.1                           | <b>Simpulan</b> .....                          | <b>117</b> |
| 5.1.1                         | <b>Simpulan Atas Hipotesis</b> .....           | 117        |
| 5.1.2                         | <b>Simpulan Atas Masalah Penelitian</b> .....  | 121        |
| 5.2                           | <b>Implikasi</b> .....                         | <b>122</b> |
| 5.2.2                         | <b>Implikasi Manajerial</b> .....              | 122        |
| 5.3                           | <b>Rekomendasi</b> .....                       | <b>130</b> |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....   |  | <b>131</b> |
| <b>LAMPIRAN KUESIONER A-1</b> |  |            |





## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 1.1 Indeks Ketahanan Pangan di Indonesia.....  | 2  |
| Gambar 1.2 Jumlah restoran di Jawa Timur .....  | 4  |
| Gambar 1.3 Statistik Peningkatan Penjualan Foodservice di Indonesia .....                             | 8  |
| Gambar 1.4 Analisis pesaing Pizza Hut .....   | 15 |
| Gambar 1.5 Menunjukkan contoh dari hidangan pembuka yaitu chicken wings yang dijual di Pizza Hut..... | 17 |
| Gambar 1.6 Menunjukkan contoh dari hidangan utama yaitu pizza yang dijual Pizza Hut.....              | 17 |
| Gambar 1.7 Menunjukkan Minuman yang dijual oleh Pizza Hut.....  | 18 |
| Gambar 1.8 Menunjukkan design parkir yang dimiliki Pizza Hut .....                                    | 18 |
| Gambar 1.9 Menunjukkan design area dalam ( utama – indoor ) ruang tempat makan Pizza Hut .....        | 19 |
| Gambar 1.10 Menunjukkan menu utama dari Pizza Hut .....   | 19 |
| Gambar 1.11 Menunjukkan harga dari hidangan pembuka, penutup, dan minuman dari Pizza Hut .....        | 20 |
| Gambar 1.12 Merupakan ulasan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan dari Pizza Hut.....                | 22 |
| Gambar 1.13 Menunjukkan kualitas dari makanan Pizza Hut .....   | 23 |
| Gambar 1.14 Menunjukkan bahwa momen makan di Pizza Hut mempengaruhi benak konsumen .....              | 24 |
| Gambar 1.15 Merupakan ulasan Pizza Hut Darmo Surabaya .....   | 25 |
| Gambar 2.1 Model Penelitian.....  | 46 |
| Gambar 3.1 Diagram Alur Kerangka Pemikiran Teoritis .....   | 65 |
| Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Usia.....  | 79 |
| Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....  | 80 |
| Gambar 4.3 CFA Konstruksi Eksogen.....  | 93 |
| Gambar 4.4 CFA Konstruksi Endogen .....   | 95 |



## DAFTAR TABEL

|  |     |
|--|-----|
| Tabel 3. 1 Desain inti Kuisisioner.....  | 53  |
| Tabel 3. 2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....                           | 56  |
| Tabel 3.3 Keterangan Indikator Konstruk.....   | 63  |
| Tabel 3.4 Keterangan Hubungan Konstruksi.....  | 65  |
| Tabel 3.5 Hasil Konversi ke Dalam Persamaan Model Pengukuran<br>Konstruk Eksogen ..... | 67  |
| Tabel 3.6 Indeks Pengujian Kelayakan Sebuah Model ( <i>Goodness of Fit Index</i> ) .   | 72  |
| Tabel 4.1 Statistik deskriptif profil responden .....                                  | 68  |
| Tabel 4.2 Derajat Penilaian Setiap Variabel .....                                      | 81  |
| Tabel 4.3 Statistik deskriptif pada variabel <i>service quality</i> .....              | 82  |
| Tabel 4.4 Statistik deskriptif pada variabel <i>food quality</i> .....                 | 84  |
| Tabel 4.5 Statistik deskriptif pada variabel <i>perceived value</i> .....              | 85  |
| Tabel 4.6 Statistik deskriptif pada variabel <i>customer satisfaction</i> .....        | 86  |
| Tabel 4.7 Statistik deskriptif pada variabel <i>behavioral intentions</i> .....        | 87  |
| Tabel 4.8 Uji <i>Multivariate Normality</i> .....                                      | 89  |
| Tabel 4.9 Uji <i>Univariate Outlier</i> .....  | 90  |
| Tabel 4.10 Uji <i>Multivariate Outlier</i> .....                                       | 91  |
| Tabel 4.11 Nilai <i>Factor Loading</i> Pada Konstruk Eksogen .....                     | 94  |
| Tabel 4.12 Nilai <i>Factor Loading</i> Pada Konstruk Endogen.....                      | 95  |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Konstruk .....                                       | 96  |
| Tabel 4.14 Indeks Pengujian Kelayakan SEM.....   | 98  |
| Tabel 4.15 Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Antar Variabel .....                     | 99  |
| Tabel 4.16 Statistik deskriptif pada variabel <i>service quality</i> .....             | 105 |
| Tabel 4.17 Statistik deskriptif pada variabel <i>food quality</i> .....                | 115 |
| Tabel 4.18 Statistik deskriptif pada variabel <i>perceived value</i> .....             | 118 |
| Tabel 4.19 Statistik deskriptif pada variabel <i>customer satisfaction</i> .....       | 120 |

Tabel 4.20 Statistik deskriptif pada variabel *behavioral intentions*..... 122  
Tabel 5.1 Implikasi Teoritis ..... 130  
Tabel 5.2 Implikasi Manajerial ..... 134



## DAFTAR LAMPIRAN

|  |     |
|--|-----|
| LAMPIRAN A : KUESIONER PENELITIAN .....                                      | A-1 |
| LAMPIRAN B : DATA ISISAN KUESIONER .....                                     | B-1 |
| LAMPIRAN C : STATISTIK DESKRIPTIF .....                                      | C-1 |
| LAMPIRAN D : HASIL PENGUJIAN STRUKTURAL <i>EQUATION MODEL</i><br>(SEM) ..... | D-1 |

