

TUGAS AKHIR

ANALISIS PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *RESTAURANT ATMOSPHERICS*, DAN *DINING SATISFACTION* TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION* (STUDI PADA RESTAURANT RONS LABORATORY SURABAYA)

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

Oleh:

NAMA : ADELIA MUTIARA PUTERI

NPM : 01120110030



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

TUGAS AKHIR

**ANALISIS PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *RESTAURANT
ATMOSPHERICS*, DAN *DINING SATISFACTION* TERHADAP
BEHAVIORAL INTENTION (STUDI PADA RESTAURANT RONS
LABORATORY SURABAYA)**

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

Oleh :

NAMA : ADELIA MUTIARA PUTERI

NPM : 01120110030



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

2014



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

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

Nama Mahasiswa : Adelia Mutiara Puteri

Nomor Pokok Mahasiswa : 01120110030

Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul **ANALISIS PENGARUH *SERVICE QUALITY, RESTAURANT ATMOSPHERICS, DAN DINING SATISFACTION* TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION* (STUDI PADA RESTAURANT RONS LABORATORY 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 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 di atas, maka karya tugas akhir ini batal.

Surabaya, 8 April 2015

Yang membuat pernyataan





**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI**

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

**ANALISIS PENGARUH *SERVICE QUALITY, RESTAURANT
ATMOSPHERICS, DAN DINING SATISFACTION* TERHADAP
BEHAVIORAL INTENTION (STUDI PADA RESTAURANT
RONS LABORATORY SURABAYA)**

Oleh:

Nama : Adelia Mutiara Puteri
NPM : 01120110030
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, 8 April 2015

Menyetujui:

Pembimbing Utama

Ronald Suryaputra, S.T, M.M

Co-Pembimbing/Supervisor

Hananiel Gunawan, BA, MBA

Ketua Jurusan Manajemen

Ronald Suryaputra, S.T, M.M

Dekan Fakultas Ekonomi

Ronald Suryaputra, S.T, M.M



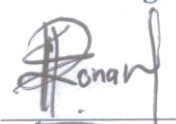

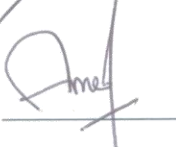
**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI**

LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada Jumat, 10 April 2015 telah diselenggarakan ujian komprehensif untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai Gelar Sarjana Strata Satu Ekonomi Fakultas Jurusan Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya atas nama :

Nama : Adelia Mutiara Puteri
NPM : 01120110030
Jurusan : Manajemen

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul "*ANALISIS PENGARUH SERVICE QUALITY, RESTAURANT ATMOSPHERICS, DAN DINING SATISFACTION TERHADAP BEHAVIORAL INTENTION (STUDI PADA RESTAURANT RONS LABORATORY SURABAYA)*" oleh tim penguji yang terdiri dari :

Dewan Penguji :	Status	Tanda tangan
Ronald, S.T, M.M	, sebagai Ketua	
Yanuar Dananjaya, B.Sc. M.M.	, sebagai Anggota	
Amelia, S.E., RFP-I, M.M	, sebagai Anggota	

KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis ingin memanjatkan syukur dan terima kasih yang luar biasa atas kasih dan karunia Tuhan Yang Maha Esa yang selama ini senantiasa membimbing dan menuntun setiap langkah yang dicapai oleh penulis hingga akhirnya penulis diberi kesempatan untuk 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 sekali memberikan ucapan 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 Ronald Suryaputra ST.MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya.
2. Bapak Ronald Suryaputra ST. MM., selaku dosen pembimbing utama yang telah mencurahkan begitu besar perhatian, tenaga, serta memberikan dorongan yang begitu tinggi kepada penulis dari awal hingga penelitian ini dapat diselesaikan.
3. Bapak Hananiel Gunawan, BA, MBA selaku dosen pembimbing anggota yang telah membantu dan memberikan saran-saran serta perhatian sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
4. Para staff pengajar Program Pra Sarjana Strata Satu Jurusan Manajemen Universitas Pelita Harapan Surabaya yang telah memberikan ilmu-ilmu melalui suatu kegiatan belajar-mengajar dengan dasar pemikiran analitis dan pengetahuan yang lebih baik sehingga diharapkan berguna bagi penulis setelah lulus nanti.

5. Para staff administrasi Program Pra Sarjana Strata Satu Jurusan Manajemen Universitas Pelita Harapan yang telah banyak membantu dan mempermudah penulis dalam menyelesaikan studi di Universitas Pelita Harapan Surabaya ini.
6. Orang tua khususnya Papa dan Mama serta adik laki-laki yaitu Charleon yang telah banyak membantu, mendukung dan berdoa dan memberikan fasilitas penunjang untuk kelancaran penulis dalam menyelesaikan tugas-tugas terutama penelitian tugas akhir ini.
7. Nadia Rezky dan Ardyanto Soebekti yang selalu memberikan dukungan secara tidak langsung dalam pengerjaan tugas akhir ini sehingga saya tepat waktu dalam mengumpulkan.
8. Pak Ronald selaku pemilik Rons Laboratory beserta karyawan Rons Laboratory yang telah bersedia membantu proses pengerjaan tugas akhir saya.
9. Syahrini dan Edward Cullen sebagai idola saya yang selalu menginspirasi untuk menjadi orang sukses.
10. Teman-teman mahasiswa seperjuangan 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.
11. 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 Allah Bapa berkenan membalas semua kebaikan dan dukungan dari Bapak, Ibu, Saudara dan teman-teman sekalian. 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, 8 April 2015

Adelia Mutiara Puteri

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Batasan Masalah.....	6
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS ..	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Service Quality.....	9
2.1.1.1 Definisi Service Quality	9
2.1.1.2 Karakteristik kualitas layanan	9
2.1.1.3 Lima Elemen Utama Service Quality	11
2.1.1.4 Faktor Pembentuk Harapan Kualitas Layanan	12
2.1.1.5 Kesenjangan Kepuasan Layanan	13
2.1.1.6 Hubungan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	14
2.1.2 Restaurant Atmospherics	15

2.1.3 Dining Satisfaction.....	15
2.1.3.1 Definisi <i>Dining Satisfaction</i>	15
2.1.4 <i>Behavioral Intention</i>	18
2.1.4.1 Definisi <i>Behavioral Intention</i>	18
2.1.4.2 Dimensi Behavioral Intentions	19
2.2 Penelitian Terdahulu	20
2.3 Pengembangan Hipotesis	21
2.3.1 Hubungan antara <i>Service Quality</i> terhadap <i>Dining Satisfaction</i>	21
2.3.2 Hubungan antara <i>Restaurant Atmospherics</i> terhadap <i>Dining Satisfaction</i>	22
2.3.3 Hubungan antara <i>Restaurant Atmospherics</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	23
2.3.4 Hubungan antara <i>Dining Satisfaction</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	24
2.4 Model Penelitian	25
2.5 Bagan Alur Berpikir	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Jenis Penelitian.....	28
3.2 Populasi Dan Sampel	28
3.2.1 Populasi.....	28
3.2.2 Sampel.....	29
3.3 Metode Pengumpulan Data	30
3.4 Definisi Oprasional dan Pengukuran Variabel.....	32
3.4.1 Definisi Operasional	32
3.5 Metode Analisis Data	33
3.5.1 Pengujian Hipotesis.....	33
3.5.2 Uji Reliabilitas	40
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Gambaran Umum	42
4.1.1 Company Profil	42
4.1.2 Profile Responden	43
4.1.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43

4.1.2.2	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia	44
4.2	Analisis Data	45
4.2.1	Statistik Deskriptif	45
4.2.2	Hasil Pengujian Kualitas Data	49
4.2.2.1	Evaluasi Normalitas Data	50
4.2.2.2	Evaluasi <i>Outliers</i>	51
4.2.2.2.1	<i>Univariate Outliers</i>	51
4.2.2.2.2	<i>Multivariate Outliers</i>	52
4.2.2.3	Evaluasi <i>Multicollinearity</i> dan <i>Singularity</i>	53
4.2.2.4	Analisis Faktor Konfirmatori (<i>Confirmatory Factor Analysis</i>)	53
4.2.2.4.1	Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen	53
4.2.2.4.2	Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Endogen	55
4.2.2.5	Analisis <i>Full Structural Equation Modeling</i>	57
4.2.2.6	Uji <i>Reliability</i> dan <i>Variance Extracted</i>	59
4.2.2.6.1	Uji <i>Reliability</i>	59
4.2.2.6.2	<i>Variance Extracted</i>	60
4.2.3	Hasil Pengujian Hipotesis	61
4.2.3.1	Pengujian Hipotesis 1	61
4.2.3.2	Pengujian Hipotesis 2	62
4.2.3.3	Pengujian Hipotesis 3	62
4.2.3.4	Pengujian Hipotesis 4	63
4.3	Pembahasan	63
BAB V	KESIMPULAN	67
5.1	Simpulan	67
5.1.1	Simpulan atas hipotesis	67
5.2	Implikasi	69
5.2.1	Implikasi Teoritis	69
5.2.2	Implikasi Manajerial	70
5.3	Rekomendasi	72
	DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

BAB III

3.1	Desain inti kuesioner	31
3.2	Hasil Kontroversi ke dalam Persamaan Model Pengukuran	36
3.3	Indeks Pengujian Kelayakan Sebuah Model (<i>Goodness of Fit Index</i>)....	39

BAB IV

4.1	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	43
4.2	Responden berdasarkan usia	44
4.3	Statistik deskriptif	46
4.4	Indeks pengujian kelayakan model	50
4.5	Hasil uji normalitas data.....	50
4.6	Statistik deskriptif Z-Score	51
4.7	<i>Mahalonobis Distance</i>	52
4.8	Nilai faktor loading konstruk eksogen	55
4.9	Uji bobot faktor konstruk eksogen	55
4.10	Nilai faktor loading konstruk endogen.....	57
4.11	Uji bobot faktor konstruk endogen.....	57
4.12	Indeks pengujian kelayakan	58
4.13	<i>Regression Weights Full Structural Equation Model</i>	59
4.14	Hasil <i>Standard Loading Data</i>	60
4.15	Hasil <i>Measurement Error Data</i>	60
4.16	Perhitungan Reliabilitas Data.....	60
4.17	Hasil <i>Square Standardized Loading Data</i>	61
4.18	Perhitungan <i>Variance Extracted Data</i>	61
4.19	Perbandingan <i>Reliability</i> dan <i>Variance Extracted Data</i>	61
4.20	Hasil Uji Hipotesis	63

BAB V

5.1	Implikasi Teoritis	69
-----	--------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

BAB II

2.1 Gambar model penelitian	26
-----------------------------------	----

BAB III

3.1 Gambar diagram alur pemikiran teoritis	35
--	----

BAB IV

4.1 Gambar karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	44
4.4 Gambar <i>Confirmatory Analysis Exogenous</i>	54
4.5 Gambar <i>Confirmatory Analysis Endogenous</i>	56
4.6 Gambar <i>Full Structural Equation Model</i>	58