

TUGAS AKHIR

“ANALISIS PENGARUH VARIABEL *RESTAURANT ENVIRONMENTAL CUES* DAN *NON-ENVIRONMENTAL CUES* TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* PELANGGAN *RICHEESE FACTORY* DI SURABAYA”

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

Oleh:

NAMA : ERIK NOVITASARI

NPM : 01120120028



**FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
2015**



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

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

Nama Mahasiswa : Erik Novitasari

Nomor Pokok Mahasiswa : 01120120028

Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang saya buat dengan judul **“ANALISIS PENGARUH VARIABEL *RESTAURANT ENVIRONMENTAL CUES* DAN *NON-ENVIRONMENTAL CUES* TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* PELANGGAN *RICHEESE FACTORY* DI SURABAYA”** 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, 19 November 2015

Yang membuat pernyataan


(Erik Novitasari)



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

“ANALISIS PENGARUH VARIABEL *RESTAURANT ENVIRONMENTAL CUES* DAN *NON-ENVIRONMENTAL CUES* TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* PELANGGAN *RICHEESE FACTORY* DI SURABAYA”

Oleh :

Nama : Erik Novitasari

NPM : 01120120028

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, 2015

Menyetujui:

Pembimbing Utama

Amelia, S.E, RFP-I, MM

Co-Pembimbing/Supervisor

Yanuar Dananjaya, B. Sc., M.M

Ketua Jurusan Manajemen

Amelia, S.E, RFP-I, MM

Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Ronald S., S.T., M.M






UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI

LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada 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 : Erik Novitasari
NPM : 01120120028
Jurusan : Manajemen

Termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul "**ANALISIS PENGARUH VARIABEL *RESTAURANT ENVIRONMENTAL CUES* DAN *NON-ENVIRONMENTAL CUES* TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* PELANGGAN *RICHEESE FACTORY* DI SURABAYA**" oleh tim penguji yang terdiri dari :

Dewan Penguji :	Status	Tanda tangan
Amelia, S.E, RFP-I, MM	,sebagai Ketua/ Pembimbing	
Dr Ronald S., S.T., M.M	,sebagai Penguji Pertama/ Anggota	
Dr Yolanda Soediby., S.T., M.M	,sebagai Penguji Kedua/ Sekertaris	

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 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 Dr. Ronald S.T., M.M selaku Wakil Rektor I, Dekan Fakultas Ekonomi dan dosen penguji pertama yang turut memberikan masukan dan arahan kepada penulis untuk penyelesaian penelitian ini.
2. Miss Amelia S.E., RFP-I., M.M, selaku pembimbing akademik yang membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui selama berkuliah di UPHS, sertaselaku dosen pembimbing pertama yang telah mencurahkan begitu besar perhatian, tenaga, serta memberikan dorongan yang begitu tinggi kepada saya dari awal hingga penelitian ini dapat diselesaikan.
3. Bapak Yanuar Dananjaya B.Sc., M.M, selaku dosen pembimbing kedua yang telah membantu dan memberikan saran-saran serta perhatian sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini.
4. Ibu Dr. Yolanda Soediby, S.T., M.M, selaku dosen penguji kedua yang turut membantu saya dalam memberi masukan.
5. Kedua orang tua saya dan keluarga besar saya yang senantiasa mendoakan dan memberikan kesabaran dalam menyelesaikan penelitian ini.

6. Gladys dan Tacik Kartika teman yang sudah banyak membantu memberi banyak masukan dalam penelitian ini.
7. Teman-teman seperjuangan lainnya Risa Shanjaya, Priska, Andriany, Andrian, Om Jeffrey, Ce Grace, Koko Marco dan Ervinson yang telah memberikan support dan semangat kepada saya.
8. Teman-teman lain (Steven, Ivan, Kevin, Koko Hendy, Riyan dan Ko Rendy) yang membantu memberikan semangat dalam penyelesaian penelitian ini
9. 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, 19 November 2015

Erik Novitasari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN DAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Batasan Penelitian.....	12
1.3 Rumusan Masalah.....	12
1.4 Tujuan Penelitian.....	13
1.5 Manfaat Penelitian.....	13
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	13
1.5.2 Manfaat Praktis.....	14
1.6 Sistematika Penulisan.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	16
2.1 Landasan Teori.....	16
2.1.1 <i>Restaurant Environmental Cues</i>	16
2.1.2 <i>Non-environmental Cues</i>	16
2.1.3 <i>Repurchase Intention</i>	16
2.1.4 <i>Customer Satisfaction</i>	18
2.1.5 <i>Décor</i>	20
2.1.6 <i>Spatial Layout</i>	20
2.1.7 <i>Ambient Conditions</i>	21

2.1.8 <i>Food Quality</i>	22
2.1.9 <i>Service Quality</i>	25
2.1.10 <i>Price</i>	27
2.2 Penelitian Terdahulu.....	28
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	29
2.3.1 Pengaruh <i>Décor</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	29
2.3.2 Pengaruh <i>Spatial Layout</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	29
2.3.3 Pengaruh <i>Ambient Condition</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	30
2.3.4 Pengaruh <i>Food Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	30
2.3.5 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	31
2.3.6 Pengaruh <i>Price</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	31
2.3.7 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i>	32
2.4 Model Penelitian.....	33
2.5 Bagan Alur Berpikir.....	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	36
3.1 Jenis Penelitian.....	36
3.1.1 Jenis Data.....	36
3.1.2 Sumber Data.....	36
3.2 Populasi Dan Sampel.....	37
3.2.1 Populasi.....	37
3.2.2 Sampel.....	37
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	38
3.4 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel.....	41
3.5 Metode Analisis Data.....	43
3.5.1 Pengolahan Data.....	43
3.5.2 Pengujian Hipotesis.....	43
3.5.2.1 Uji Validitas.....	44
3.5.2.2 Uji Realibilitas.....	44
3.5.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	45
3.5.2.4 Uji Regresi Linearitas.....	47

3.5.2.5 Analisis Linear Regresi Sederhana (<i>Simple Regression</i>)	47
3.5.2.6 Analisis Linear Regresi Berganda (<i>Multiple Regression</i>)	48
3.5.2.7 Koefisien Korelasi (R)	48
3.5.2.8 Koefisien Determinasi (R^2)	48
3.5.2.9 Pengujian Hipotesis.....	49
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	50
4.1 Gambaran Umum Restoran Richeese Factory.....	50
4.2 Analisis Data.....	51
4.2.1 Statistik Deskriptif.....	51
4.2.1.1 Karakteristik Responden.....	51
4.2.1.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia.....	51
4.2.1.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
4.2.1.4 Tanggapan Responden.....	53
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel.....	61
4.2.2.1 Penjelasan Responden terhadap <i>Décor</i>	62
4.2.2.2 Penjelasan Responden terhadap <i>Spatial Layout</i>	63
4.2.2.3 Penjelasan Responden terhadap <i>Ambient Condition</i>	64
4.2.2.4 Penjelasan Responden terhadap <i>Food Quality</i>	65
4.2.2.5 Penjelasan Responden terhadap <i>Service Quality</i>	68
4.2.2.6 Penjelasan Responden terhadap <i>Price</i>	69
4.2.2.7 Penjelasan Responden terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	70
4.2.2.8 Penjelasan Responden terhadap <i>Repurchase Intention</i>	71
4.2.3 Uji Validitas.....	73
4.2.4 Uji Reliabilitas.....	74
4.2.5 Pengujian Asumsi Klasik Regresi.....	76
4.2.5.1 Uji Normalitas.....	76
4.2.5.2 Uji Heterokedastisitas.....	78
4.2.5.3 Uji Multikolinearitas.....	80
4.2.5.4 Uji Linearitas.....	82
4.3 Metode Analisis Statistik	82
4.3.1 Analisis Regresi.....	82

4.3.1.1 Analisis Regresi Sederhana.....	82
4.3.1.2 Analisis Regresi Berganda.....	83
4.3.2 Analisis Koefisien Korelasi.....	85
4.3.2.1 Analisis Koefisien Korelasi Sederhana.....	85
4.3.2.2 Analisis Koefisien Korelasi Berganda.....	85
4.3.3 Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	86
4.4 Metode Pengujian Hipotesis.....	87
4.4.1 Uji Signifikansi Simultan (Uji-F)	87
4.4.2 Uji Signifikansi Parsial (Uji-T)	87
4.5 Pembahasan.....	89
BAB V KESIMPULAN.....	114
5.1 Simpulan.....	114
5.1.1 Simpulan Atas Hipotesis.....	114
5.1.1.1 Pengaruh <i>Decor</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	114
5.1.1.2 Pengaruh <i>Spatial Layout</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	115
5.1.1.3 Pengaruh <i>Ambient condition</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	115
5.1.1.4 Pengaruh <i>Food quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	116
5.1.1.5 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	116
5.1.1.6 Pengaruh <i>Price</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	117
5.1.1.7 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i>	118
5.1.2 Simpulan Atas Masalah Penelitian.....	118
5.2 Implikasi.....	119
5.2.1 Implikasi Teoritis.....	119
5.2.2 Implikasi Manajerial.....	121
5.3 Rekomendasi.....	127
DAFTAR PUSTAKA.....	129
LAMPIRAN 1.....	1-1
LAMPIRAN A.....	A-1
LAMPIRAN B.....	B-1
LAMPIRAN C.....	C-1

LAMPIRAN D

D-1

LAMPIRAN E

E-1

LAMPIRAN F

F-1

LAMPIRAN G

G-1

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Dekorasi Richeese Factory di Surabaya.....	6
Gambar 1.2 Tata Ruang Richeese Factory di Surabaya.....	7
Gambar 1.3 Makanan Richeese Factory di Surabaya.....	8
Gambar 4.1: Diagram Pie Responden Berdasarkan Usia.....	52
Gambar 4.2: Diagram Pie Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Gambar 4.3: <i>Scatterplot</i> Uji Normalitas <i>Repurchase Intention</i>	77
Gambar 4.4: <i>Scatterplot</i> Uji Normalitas <i>Customer Satisfaction</i>	77
Gambar 4.5: <i>Scatterplot</i> Uji Heterokedastisitas <i>Repurchase Intention</i>	78
Gambar 4.6: <i>Scatterplot</i> Uji Heterokedastisitas <i>Customer Satisfaction</i>	79

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Sigi Awal Faktor Yang Mempengaruhi <i>Repurchase Intention</i> Pelanggan "Richeese Factory" Di Surabaya.....	11
Tabel 3.1 Desain Inti Kuesioner.....	39
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	41
Tabel 3.3 <i>Rules of Thumb</i> Mengenai Ukuran Koefisien Korelasi.....	49
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Usia.....	51
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Tabel 4.3 Derajat Penilaian Setiap Variabel.....	54
Tabel 4.4 Tanggapan Responden terhadap <i>Décor</i>	54
Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap <i>Spatial Layout</i>	55
Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap <i>Ambient Condition</i>	56
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap <i>Food Quality</i>	57
Tabel 4.8 Tanggapan Responden terhadap <i>Service Quality</i>	58
Tabel 4.9 Tanggapan Responden terhadap <i>Price</i>	59
Tabel 4.10 Tanggapan Responden terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	60
Tabel 4.11 Tanggapan Responden terhadap <i>Repurchase Intention</i>	61
Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Décor</i>	62
Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Spatial Layout</i>	63
Tabel 4.14 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Ambient Condition</i>	64
Tabel 4.15 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Food Quality</i>	65
Tabel 4.16 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Service Quality</i>	68
Tabel 4.17 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Price</i>	69
Tabel 4.18 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Consumer Satisfaction</i>	70
Tabel 4.19 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Repurchase Intention</i>	71

Tabel 4.20 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Décor</i>	73
Tabel 4.21 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Spatial Layout</i>	73
Tabel 4.22 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Ambient Condition</i>	73
Tabel 4.23 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Food Quality</i>	73
Tabel 4.24 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Service Quality</i>	74
Tabel 4.25 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Price</i>	74
Tabel 4.26 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	74
Tabel 4.27 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Repurchase Intention</i>	74
Tabel 4.28 Hasil Uji Reliabilitas <i>Décor</i>	75
Tabel 4.29 Hasil Uji Reliabilitas <i>Spatial Layout</i>	75
Tabel 4.30 Hasil Uji Reliabilitas <i>Ambient Condition</i>	75
Tabel 4.31 Hasil Uji Reliabilitas <i>Food Quality</i>	75
Tabel 4.32 Hasil Uji Reliabilitas <i>Service Quality</i>	75
Tabel 4.33 Hasil Uji Reliabilitas <i>Price</i>	75
Tabel 4.34 Hasil Uji Reliabilitas <i>Customer Satisfaction</i>	75
Tabel 4.35 Hasil Uji Reliabilitas <i>Repurchase Intention</i>	75
Tabel 4.36 Kolmogorov Smirnov model 1 (CS*RI)	76
Tabel 4.37 Kolmogorov Smirnov model 2 (DE,SL,AC,FQ,SQ,PR*CS)	76
Tabel 4.38 Hasil Uji Spearsman's 1 (CS*RI).....	78
Tabel 4.39 Hasil Uji Spearsman's 2 (DE,SL,AC,FQ,SQ,PR*CS)	79
Tabel 4.40 Nilai <i>Tolerance</i> dan VIF	80
Tabel 4.41 Hasil Uji Linearitas	82
Tabel 4.42 Hasil Uji Regresi Sederhana (CS*RI).....	82
Tabel 4.43 Hasil Uji Regresi Berganda (DE,SL,AC,FQ,SQ,PR*CS).....	83
Tabel 4.44 Hasil Analisis Koefisien Determinasi 1 (R^2).....	86
Tabel 4.45 Hasil Analisis Koefisien Determinasi 2 Adjusted (R^2).....	86
Tabel 4.46 Hasil Uji F.....	87
Tabel 4.47 Hasil Uji T.....	88
Tabel 4.48 indikator yang paling mempengaruhi <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i>	97
Tabel 4.49 indikator yang paling mempengaruhi <i>Spatial Layout</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	99

Tabel 4.50 indikator yang paling mempengaruhi <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	100
Tabel 4.51 indikator yang paling mempengaruhi <i>Food Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	103
Tabel 4.52 indikator yang paling mempengaruhi <i>Price</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	106
Tabel 4.53 indikator yang paling mempengaruhi <i>Decor</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	107
Tabel 4.54 indikator yang paling mempengaruhi <i>Ambient Condition</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	109
Tabel 4.54 Indikator yang paling mempengaruhi <i>Repurchase Intention</i>	111
Tabel 5.1 Implikasi Teoritis.....	119
Tabel 5.2 Implikasi Manajerial.....	126

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	: DOKUMENTASI
LAMPIRAN A	: SIGI AWAL
LAMPIRAN B	: KUESIONER
LAMPIRAN C	: TABULASI DATA KUESIONER
LAMPIRAN D	: STATISTIK DESKRIPTIF
LAMPIRAN E	: ANALISIS KUALITAS DATA
LAMPIRAN F	: UJI MODEL PENELITIAN
LAMPIRAN G	: ANALISIS HIPOTESIS PENELITIAN