

## 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 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. Dr. Ronald, S.T., M.M selaku executive director yang membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.
2. Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M., selaku ketua jurusan program studi manajemen yang turut serta dalam memberikan masukan dan arahan kepada penulis untuk penyelesaian penelitian ini.
3. Dr. Yanuar Dananjaya B.Sc., M.M., selaku dosen pembimbing pertama yang telah memberikan segala waktunya, tenaga, serta memberikan dorongan yang begitu besar dari awal hingga penelitian ini bisa di selesaikan dengan baik.
4. Wiliam Santoso, SE, M.Ak. selaku dosen pembimbing kedua yang telah membantu dan memberikan saran-saran serta perhatian sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
5. Dr. Oliandes Sondakh S.E., M.M., selaku dosen serta penguji kedua yang turut serta dalam memberikan masukan dan arahan kepada penulis untuk penyelesaian penelitian ini.

6. Bapak & Ibu dosen jurusan manajemen yang telah mendidik selama kurang lebih 3 tahun ini dan juga memberikan semangat serta dorongan untuk segera menyelesaikan penelitian ini.
7. Suprijanto dan Ika Freeztya Sari yaitu Ayah dan Ibu saya yang terus memberikan doanya serta memberikan semangat serta dorongan agar cepat menyelesaikan penelitian ini.
8. Cinthya Elida Dewi Dita yaitu kakak saya yang selalu memberi masukan-masukan dan membantu saya dalam mengerjakan tugas akhir.
9. Nabilla Hapsari Utomo selaku kekasih saya yang selalu memberi semangat, kasih sayang dan kesabaran dalam menyelesaikan tugas akhir sehingga terhindar dari rasa stress.
10. Teman-teman Lele Power yaitu Onny, Radit, Abraham, Jason dan Abi selaku teman seperjuangan yang selalu membantu dan memberi semangat tanpa rasa pamrih selama 3 tahun perkuliahan.
11. Teman-teman dekat saya yaitu Kelvin, Radit, Faisal, Evan, Bhadra, Yusuf, Taka dan yang lainnya selaku sahabat yang sudah kenal sejak lama telah selalu membuat saya dalam suasana hati yang baik dan membangkitkan semangat selama menyelesaikan tugas akhir.
12. 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. ix Segala kritik dan saran atas penelitian ini tentunya akan sangat bermanfaat untuk penyempurnaan selanjutnya.

Surabaya, 13 September 2020

Evandrew Wahyu Elian

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR</b>	
<b>PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING</b>	
<b>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>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Batasan Masalah .....	10
1.3 Rumusan Masalah.....	11
1.4 Tujuan Penelitian .....	11
1.5 Manfaat Penelitian .....	12
1.5.1 Manfaat Teoritis .....	12
1.5.2 Manfaat Praktis.....	12
1.6 Sistematika Penulisan .....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>15</b>
2.1 Landasan Teori .....	15
2.1.1 <i>Quality Physical Environment</i> .....	15
2.1.2 <i>Food Quality</i> .....	16
2.1.3 <i>Service Quality</i> .....	17
2.1.4 <i>Restaurant Image</i> .....	18
2.1.5 <i>Customer Perceived Value</i> .....	19
2.1.6 <i>Customer Satisfaction</i> .....	21

2.1.7	<i>Behavioral Intention</i> .....	22
2.2	Penelitian Terdahulu .....	23
2.3	Pengembangan Hipotesis .....	26
2.3.1	Pengaruh <i>Physical environment</i> terhadap <i>Restaurant Image</i> .....	27
2.3.2	Pengaruh <i>Food Quality</i> terhadap <i>Restaurant Image</i> .....	27
2.3.3	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Restaurant image</i> .....	27
2.3.4	Pengaruh <i>Quality Physical Environment</i> terhadap <i>Customer Perceived Value</i> .....	28
2.3.5	Pengaruh <i>Food Quality</i> terhadap <i>Customer Perceived Value</i> .....	29
2.3.6	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Perceived Value</i> .....	29
2.3.7	Pengaruh <i>Restaurany image</i> terhadap <i>Customer Perceived Value</i> .....	30
2.3.8	Pengaruh <i>Restaurant Image</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	30
2.3.9	Pengaruh <i>Customer Perceived Value</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> ..	31
2.3.10	Pengaruh <i>Customer Satisfasction</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> .....	31
2.4	Model Penelitian.....	32
2.5	Bagan Alur Berpikir .....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....		<b>35</b>
3.1	Jenis Penelitian dan Jenis Data .....	35
3.2	Populasi dan Sampel.....	35
3.2.1	Populasi .....	35
3.2.2	Sampel .....	36
3.3	Metode Pengumpulan Data.....	37
3.3.1	Jenis Data dan Sumber Data.....	37
3.3.2	Teknik Pengumpula Data .....	38
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	39
3.4.1	Definisi Operasional.....	39
3.4.2	Pengukuran Variabel .....	42
3.5	Metode Analisis Data .....	43
3.5.1	Pengolahan Data.....	43
3.5.2	Pengujian Hipotesis .....	49

<b>BAB IV ANALISIS DATA .....</b>	<b>51</b>
4.1 Gambaran Umum Coffee Toffee .....	51
4.2 Analisis Data.....	52
4.2.1 Statistik Deskriptif .....	52
4.2.1.1 Karakteristik Responden .....	52
4.2.1.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelain.....	52
4.2.1.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia .....	53
4.2.1.4 Tanggapan Responden .....	54
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel .....	63
4.2.2.1 Analisis Statistik Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel QPE .....	63
4.2.2.2 Analisis Statistik Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel FQ .....	65
4.2.2.3 Analisis Statistik Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel SQ .....	68
4.2.2.4 Analisis Statistik Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel RI .....	70
4.2.2.5 Analisis Statistik Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel CPV .....	72
4.2.2.6 Analisis Statistik Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel CS .....	73
4.2.2.7 Analisis Statistik Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel BI .....	75
4.2.3 Hasil Pengujian Kualitas Data .....	77
4.2.3.1 Uji Validitas .....	77
4.2.3.2 Uji Reliabilitas.....	78
4.2.3.3 Uji Asumsi Klasik Regresi Normalitas .....	79
4.2.3.4 Uji Asumsi Klasik Regresi Heterokedastisitas.....	82
4.2.3.5 Uji Asumsi Klasik Regresi Linearitas .....	85
4.2.3.6 Uji Asumsi Klasik Regresi Multikolineritas .....	86
4.2.4 Analisis Regresi Linear .....	87

4.2.4.1	Analisis Regresi Berganda pengaruh <i>QPE, FQ, SQ* RI</i> .....	87
4.2.4.2	Analisis Regresi Berganda pengaruh <i>QPE, FQ, SQ, RI* CPV</i> .....	89
4.2.4.3	Analisis Regresi Berganda pengaruh <i>RI, CPV, CS</i> .....	91
4.2.4.4	Analisis Regresi Berganda pengaruh <i>CS* BI</i> .....	92
4.3	Pengujian Hipotesis .....	93
4.3.1	Pengujian Hipotesis 1 .....	93
4.3.2	Pengujian Hipotesis 2.....	94
4.3.3	Pengujian Hipotesis 3.....	94
4.3.4	Pengujian Hipotesis 4.....	95
4.3.5	Pengujian Hipotesis 5.....	96
4.3.6	Pengujian Hipotesis 6.....	96
4.3.7	Pengujian Hipotesis 7.....	97
4.3.8	Pengujian Hipotesis 8.....	98
4.3.9	Pengujian Hipotesis 9.....	98
4.3.10	Pengujian Hipotesis 10.....	99
4.1	Pembahasan .....	100
<b>BAB V KESIMPULAN .....</b>		<b>125</b>
5.1	Simpulan.....	125
5.1.1	Simpulan Atas Hipotesis .....	125
5.1.1.1	Pengaruh <i>QPE</i> terhadap <i>RI</i> .....	125
5.1.1.2	Pengaruh <i>FQ</i> terhadap <i>RI</i> .....	126
5.1.1.3	Pengaruh <i>SQ</i> terhadap <i>RI</i> .....	128
5.1.1.4	Pengaruh <i>QPE</i> terhadap <i>CPV</i> .....	129
5.1.1.5	Pengaruh <i>FQ</i> terhadap <i>CPV</i> .....	129
5.1.1.6	Pengaruh <i>SQ</i> terhadap <i>CPV</i> .....	130
5.1.1.7	Pengaruh <i>RI</i> terhadap <i>CPV</i> .....	131
5.1.1.8	Pengaruh <i>RI</i> terhadap <i>CS</i> .....	132
5.1.1.9	Pengaruh <i>CPV</i> terhadap <i>CS</i> .....	133
5.1.1.10	Pengaruh <i>CS</i> terhadap <i>BI</i> .....	134
5.1.2	Simpulan Atas Masalah Penelitian.....	135
5.2	Implikasi .....	136

5.2.1	Implikasi Teoritis .....	136
5.2.2	Implikasi Manajerial.....	138
5.3	Rekomendasi .....	143

**DAFTAR PUSTAKA**





## DAFTAR GAMBAR

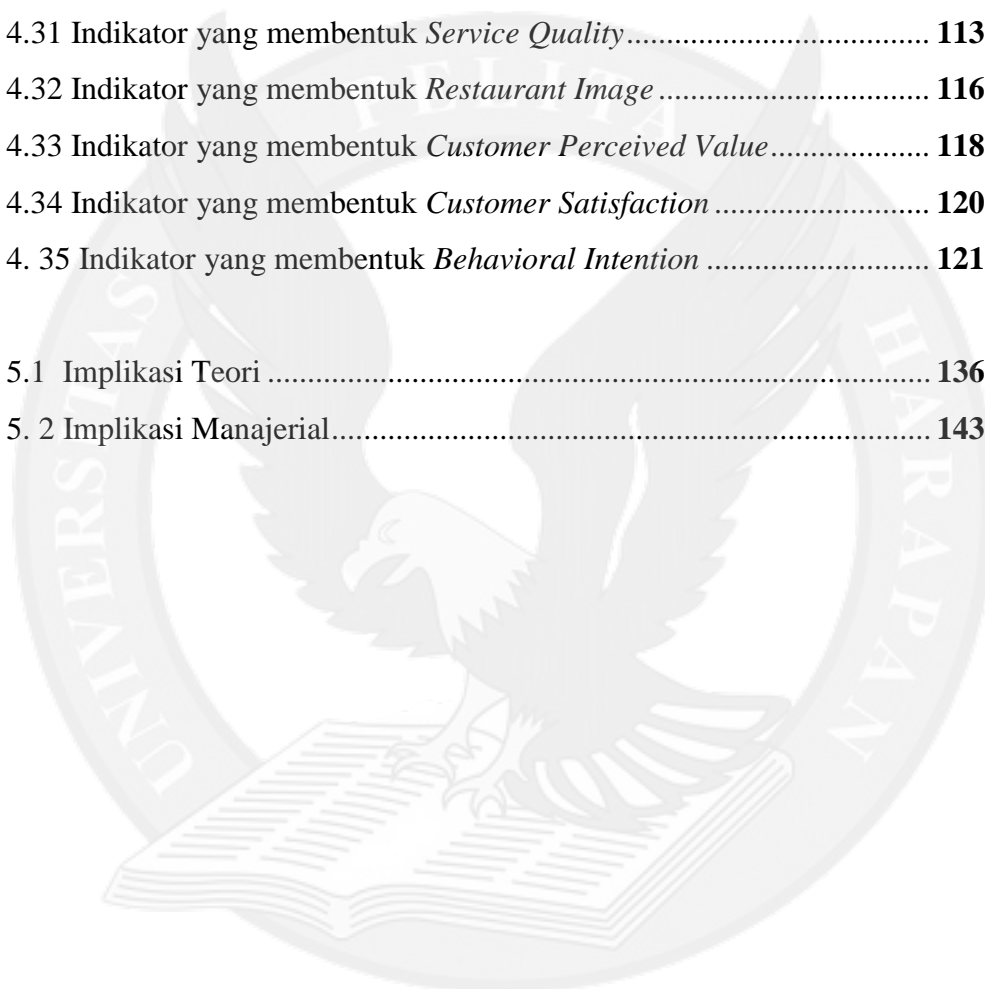
Gambar 1.1 <i>Review Behavioral Intention</i> dari Coffee Toffee.....	4
Gambar 1.2 <i>contoh Customer Perceived Value</i> .....	5
Gambar 1.3 <i>contoh Restaurant Image</i> .....	6
Gambar 1.4 <i>contoh Service Quality</i> .....	7
Gambar 1.5 <i>Review Service Quality</i> .....	7
Gambar 1.6 <i>contoh Food quality</i> .....	8
Gambar 1.7 <i>Review Food Quality</i> .....	8
Gambar 1.8 <i>contoh Quality physical environment</i> di Jalan Manyar .....	9
Gambar 1.9 <i>contoh Quality physical environment</i> di Jalan Soekarno.....	9
Gambar 1.10 <i>contoh Quality physical environment</i> di Jatim expo .....	10
Gambar 4.1 Logo Perusahaan.....	52
Gambar 4.2: Diagram Pie Responden berdasarkan jenis kelamin.....	54
Gambar 4.3: Diagram Pie Responden berdasarkan Usia.....	54
Gambar 4. 4 <i>ScatterPlot</i> Uji Normalitas QPE,FQ,SQ*RI.....	80
Gambar 4. 5 <i>ScatterPlot</i> Uji Normalitas QPE,FQ,SQ, RI*CPV.....	80
Gambar 4. 6 <i>ScatterPlot</i> Uji Normalitas RI,CPV*CS.....	81
Gambar 4. 7 <i>ScatterPlot</i> Uji Normalitas CS*BI .....	81
Gambar 4. 8 <i>ScatterPlot</i> Uji Heterokedastisitas QPE,FQ,SQ*RI.....	83
Gambar 4. 9 <i>ScatterPlot</i> Uji Heterokedastisitas QPE,FQ,SQ,RI*CPV .....	83
Gambar 4. 10 <i>ScatterPlot</i> Uji Heterokedastisitas RI,CPV*CS.....	84
Gambar 4. 11 <i>ScatterPlot</i> Uji Heterokedastisitas ,CS*BI .....	85
Gambar 4. 12 Model Penelitian.....	102



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 <i>Likert Scale Point</i> .....	39
Tabel 3.2 Operasional Variabel .....	40
Tabel 3.3 <i>Rules Of Thumb</i> koefisien korelasi.....	49
Tabel 4. 1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden.....	52
Tabel 4. 2 Karakteristik Usia Responden .....	53
Tabel 4. 3 Deskripsi Mean Rating Index .....	54
Tabel 4.4 Tanggapan Responden terhadap <i>Quality Physical Environment</i> .....	55
Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap <i>Food Quality</i> .....	56
Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap <i>Service Quality</i> .....	57
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap <i>Restaurant Image</i> .....	59
Tabel 4.8 Tanggapan Responden terhadap <i>Customer Perceived Value</i> .....	60
Tabel 4.9 Tanggapan Responden terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	61
Tabel 4.10 Tanggapan Responden terhadap <i>Behavioral Intention</i> .....	62
Tabel 4. 11 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan Variabel <i>QPE</i> ..	63
Tabel 4. 12 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan Variabel <i>FQ</i> ....	65
Tabel 4. 13 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan variabel <i>SQ</i> .....	68
Tabel 4. 14 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan variabel <i>RI</i> .....	70
Tabel 4. 15 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan variabel <i>CPV</i> ...	72
Tabel 4. 16 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan Variabel <i>CS</i> .....	73
Tabel 4. 17 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan Variabel .....	75
Tabel 4. 18 Hasil Uji Validitas Instrumen .....	77
Tabel 4. 19 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen .....	78
Tabel 4. 20 Hasil Uji Asumsi Klasik Regresi Normalitas.....	79
Tabel 4. 21 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	82
Tabel 4. 22 Hasil Uji Linearitas.....	85
Tabel 4. 23 Hasil Uji Multikolinearitas .....	86
Tabel 4. 24 Regresi Berganda ( <i>QPE</i> ), ( <i>FQ</i> ), ( <i>SQ</i> ), ( <i>RI</i> ) .....	87

Tabel 4. 25 Regresi Berganda (QPE), (FQ), (SQ), (RI), (CPV).....	89
Tabel 4. 26 Regresi Berganda (RI), (CPV), (CS).....	91
Tabel 4. 27 Regresi Berganda (CS) * (BI) .....	92
Tabel 4. 28 Rangkuman Hasil Hipotesis .....	93
Tabel 4. 29 Indikator yang membentuk <i>Quality Physical Environment</i> .....	108
Tabel 4.30 Indikator yang membentuk <i>Food Quality</i> .....	110
Tabel 4.31 Indikator yang membentuk <i>Service Quality</i> .....	113
Tabel 4.32 Indikator yang membentuk <i>Restaurant Image</i> .....	116
Tabel 4.33 Indikator yang membentuk <i>Customer Perceived Value</i> .....	118
Tabel 4.34 Indikator yang membentuk <i>Customer Satisfaction</i> .....	120
Tabel 4. 35 Indikator yang membentuk <i>Behavioral Intention</i> .....	121
Tabel 5.1 Implikasi Teori .....	136
Tabel 5. 2 Implikasi Manajerial.....	143



## Daftar Lampiran

Lampiran A kuesioner .....	<b>A</b>
Lampiran B Identitas Responden .....	<b>B</b>
Lampiran C Tabulasi Data.....	<b>C</b>
Lampiran D Hasil Uji Deskriptif .....	<b>D</b>
Lampiran E Hasil Turnitin.....	<b>E</b>

