

KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis ingin mengucapkan segala puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus yang selalu menopang, memberikan kekuatan, kesehatan yang luar biasa, membantu, memberkati, serta memberikan hikmat dalam menyelesaikan tugas akhir persyaratan akademik guna mengejar gelar studi yaitu Strata Satu Sarjana Manajemen 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 sangat mengharapkan saran, kritik dan segala bentuk pengarahannya dari semua pihak untuk perbaikan penelitian tugas akhir ini agar bisa menjadi lebih baik dari sebelumnya.

Dalam penulisan skripsi ini, dorongan bantuan dari berbagai pihak dirasakan sebagai bentuk semangat dan motivasi bagi penulis. Oleh karenanya, pada kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang begitu besar kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung atas terselesainya penelitian ini hingga akhir. Ucapan terima kasih ini khususnya ditujukan kepada:

1. Bapak Dr. Ronald, S.T., M.M., CSMA, CDM, PMA selaku Direktur Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya yang telah banyak membantu penulis selama proses pembelajaran di UPH kampus Surabaya hingga penulis bisa menyelesaikan penelitian ini.
2. Bapak Dr. Ronald, S.T., M.M., CSMA, CDM, PMA 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.
3. Ibu Dr. Amelia S.E., RFP-I, M.M., CSMA, CDM selaku dosen pembimbing kedua yang telah membantu dan memberikan saran-saran serta perhatian sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.

4. Ibu Dr. Amelia S.E., RFP-I, M.M., CSMA, CDM selaku ketua jurusan manajemen serta dosen penguji pertama yang turut serta dalam memberikan masukan dan arahan kepada penulis untuk penyelesaian penelitian ini.
5. (PENGUJI 1) selaku dosen serta penguji pertama yang turut serta dalam memberikan masukan dan arahan kepada penulis untuk penyelesaian penelitian ini.
6. (PENGUJI 2) selaku dosen penguji kedua yang turut membantu saya dalam memberi masukan.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan Surabaya yang sudah membantu memberikan masukan dan arahan.
8. Orang tua dan saudara-saudara tercinta yang telah memberikan dorongan semangat dan senantiasa mendoakan dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan dan seangkatan 2018 yang tidak dapat disebutkan satu persatu namanya yang sudah banyak membantu memberikan saran-saran, motivasi, cara kerja, serta dorongan semangat dan doa dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan penelitian ini.

Penulis dalam penyusunan penelitian ini hanya mampu memanjatkan doa 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, 13 Agustus 2021

Deasy Diana Junita

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN IDENTITAS TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	v
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	vi
ABSTAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Batasan Masalah.....	18
1.3 Rumusan Masalah.....	20
1.4 Tujuan Penelitian.....	21
1.5 Manfaat Penelitian.....	22
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	22
1.5.2 Manfaat Praktis.....	23
1.6 Sistematika Penulisan.....	24
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	31
2.1 Landasan Teori.....	31
2.1.1 Customer Loyalty.....	31
2.1.2 Trust.....	33
2.1.3 Commitment.....	35
2.1.4 Satisfaction.....	37
2.1.5 Food Quality.....	38
2.1.6 Personal Interaction Quality.....	40
2.1.7 Physical Environment Quality.....	42
2.2 Penelitian Terdahulu.....	44
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	49
2.3.1 Pengaruh Signifikan <i>Food Quality</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	49
2.3.2 Pengaruh Signifikan <i>Physical Environment Quality</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	50
2.3.3 Pengaruh Signifikan Personal Interaction Quality terhadap <i>Satisfaction</i>	50
2.3.4 Pengaruh Signifikan <i>Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	51
2.3.5 Pengaruh Signifikan <i>Satisfaction</i> terhadap <i>Trust</i>	51
2.3.6 Pengaruh Signifikan <i>Satisfaction</i> terhadap <i>Commitment</i>	52
2.3.7 Pengaruh Signifikan <i>Trust</i> terhadap <i>Commitment</i>	53

2.3.8	Pengaruh Signifikan <i>Trust</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	54
2.3.9	Pengaruh Signifikan <i>Commitment</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	54
2.4	Model Penelitian	55
2.5	Bagan Alur Berpikir.....	56
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		61
3.1	Jenis Penelitian dan Jenis Data	61
3.1.1	Jenis Penelitian	61
3.1.2	Jenis Data.....	62
3.2	Populasi dan Sampel	63
3.2.1	Populasi.....	63
3.2.2	Sampel	64
3.3	Metode Pengumpulan Data.....	67
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	70
3.4.1	Dependent Variable	71
3.4.2	Independent Variabel.....	72
3.5	Metode Analisis Data.....	72
3.5.1	Pengolahan Data	72
3.5.2	Pengujian Hipotesis	73
3.5.3	Uji Reliabilitas	85
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN		87
4.1	Gambaran Umum Restoran Carnivor <i>Steak and Grill</i> Surabaya.....	87
4.1.1	Company Profile.....	87
4.1.2	Profile Responden.....	88
4.2	Analisis Data.....	91
4.2.1	Tanggapan Responden.....	92
4.2.2	Analisis Deskriptif Variabel	102
4.2.2.2	Penjelasan Responden Terhadap Variabel Physical Environment Quality	105
4.2.2.3	Penjelasan Responden Terhadap Variabel Personal Interaction Quality	106
4.2.2.4	Penjelasan Responden Terhadap Variabel Satisfaction	108
4.2.2.5	Penjelasan Responden Terhadap Variabel Trust	109
4.2.2.6	Penjelasan Responden Terhadap Variabel Commitment	111
4.2.2.7	Penjelasan Responden Terhadap Variabel Customer Loyalty.....	112
4.2.3	Hasil Pengujian Kualitas Data	114
4.2.3.1	Evaluasi Normalitas Data.....	116
4.2.3.2	Evaluasi Outliers	117
4.2.3.3	Evaluasi Multicollinearity dan Singularity	120
4.2.3.4	Analisis Faktor Konfirmatori (Confirmatory Factor Analysis) .	120
4.2.3.5	Analisis Full Structural Equation Modeling	125
4.2.3.6	Uji Reability.....	129

4.2.4	Hasil Pengujian Hipotesis.....	130
4.2.4.1	Pengujian Hipotesis 1 (H1).....	131
4.2.4.2	Pengujian Hipotesis 2 (H2).....	131
4.2.4.3	Pengujian Hipotesis 3 (H3).....	132
4.2.4.4	Pengujian Hipotesis 4 (H4).....	133
4.2.4.5	Pengujian Hipotesis 5 (H5).....	134
4.2.4.6	Pengujian Hipotesis 6 (H6).....	135
4.2.4.7	Pengujian Hipotesis 7 (H7).....	135
4.2.4.8	Pengujian Hipotesis 8 (H8).....	136
4.2.4.9	Pengujian Hipotesis 9 (H9).....	137
5.1.1	Simpulan Atas Hipotesis.....	173
5.1.1.1	Pengaruh <i>Food Quality</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	173
5.1.1.2	Pengaruh <i>Physical Environment Quality</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	174
5.1.1.3	Pengaruh <i>Personal Interaction Quality</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	175
5.1.1.4	Pengaruh <i>Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	177
5.1.1.5	Pengaruh <i>Satisfaction</i> terhadap <i>Trust</i>	178
5.1.1.6	Pengaruh <i>Satisfaction</i> terhadap <i>Commitment</i>	180
5.1.1.7	Pengaruh <i>Trust</i> terhadap <i>Commitment</i>	181
5.1.1.8	Pengaruh <i>Trust</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	183
5.1.1.9	Pengaruh <i>Commitment</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	184
5.1.2	Simpulan Atas Masalah Penelitian	186
5.2	Implikasi.....	187
5.2.1	Implikasi Teoritis.....	187
DAFTAR PUSTAKA.....		195

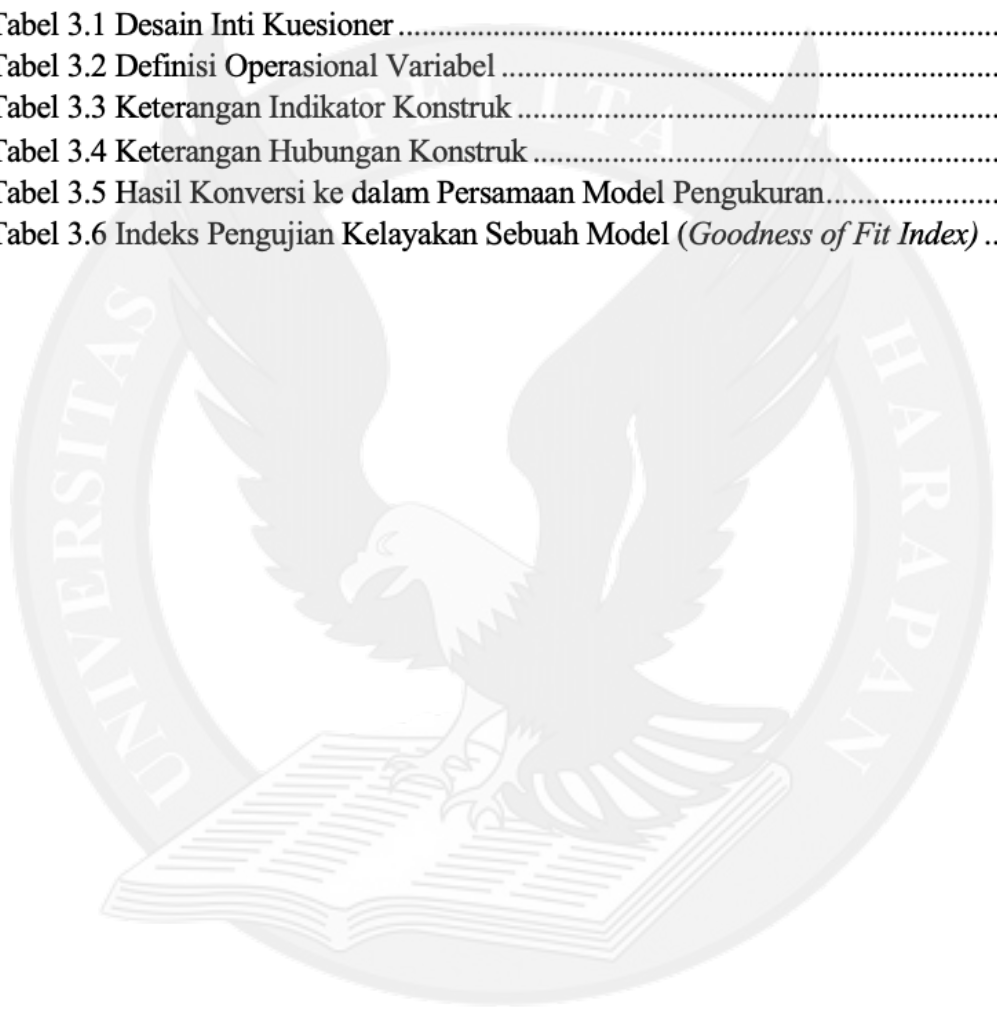
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1: Menunjukkan Hidangan Pembuka <i>Chicken Wings</i> dari Restoran Carnivor <i>Steak and Grill</i>	6
Gambar 1.2: Menunjukkan Hidangan Penutup <i>Choco Smores</i> dari Restoran Carnivor <i>Steak and Grill</i>	6
Gambar 1.3: Menunjukkan Hidangan Utama <i>Baby Back Ribs Large</i> dari Restoran Carnivor <i>Steak and Grill</i>	7
Gambar 1.4: Menunjukkan <i>Design Area</i> Depan (Utama- <i>Indoor</i>) Restoran Carnivor <i>Steak and Grill</i>	7
Gambar 1.5: Menunjukkan <i>Design Area</i> Depan (Utama- <i>Indoor</i>) Ruang VIP Restoran Carnivor <i>Steak and Grill</i>	8
Gambar 1.6: Menunjukkan <i>Design Area</i> Tengah (<i>Outdoor</i>) Restoran Carnivor <i>Steak and Grill</i>	8
Gambar 1.7: Menunjukkan <i>Design Area</i> Bar (Belakang- <i>Outdoor</i>) Restoran Carnivor <i>Steak and Grill</i>	9
Gambar 1.8: Menunjukkan Harga Hidangan Pembuka dan Hidangan Utama dari Restoran Carnivor <i>Steak and Grill</i>	9
Gambar 1.9: Menunjukkan Harga Hidangan Penutup dari Restoran Carnivor <i>Steak and Grill</i>	10
Gambar 1.10 : Menunjukkan Review Restoran Carnivor <i>Steak and Grill</i> Mengenai Customer Loyalty dari <i>Rating</i> Banyaknya Kunjungan Pelanggan.....	11
Gambar 1.11 : Menunjukkan <i>Trust Rating</i> dari Pelanggan Kepada Restoran Carnivor <i>Steak and Grill</i>	12
Gambar 1.12 : Menunjukkan <i>Commitment</i> dari Menu Hidangan Utama Yang Selalu Dipesan Oleh Pelanggan Di Restoran Carnivor <i>Steak and Grill</i>	13
Gambar 1.13 : Menunjukkan <i>Satisfaction</i> Berdasarkan <i>Rating</i> Penilaian Restoran Carnivor <i>Steak and Grill</i> di Ulasan Google.....	14
Gambar 1.14 : Menunjukkan <i>Rating</i> Yang Dinilai Berdasarkan Segi Rasa (<i>Food Quality</i>), Suasana, Harga Banding Rasa, Pelayanan, dan Kebersihan	15

Gambar 1.15 : Menunjukkan <i>Interaction Quality</i> Yang Baik dari Restoran Carnivor <i>Steak and Grill</i>	16
Gambar 1.16 : Menunjukkan <i>Physical Environment</i> Dari Segi Pencahayaan Yang Baik dari Restoran Carnivor <i>Steak and Grill</i>	18
Gambar 1.17 : Menunjukkan <i>Physical Environment</i> Dari Segi Ruangan Yang Nyaman dari Restoran Carnivor <i>Steak and Grill</i>	18
Gambar 2. 1 Model Penelitian Terdahulu.....	46
Gambar 2. 2 Hasil Statistik Angka Penelitian Terdahulu.....	47
Gambar 2. 3 Model Penelitian Terdahulu.....	49
Gambar 2. 4 Model Penelitian.....	56
Gambar3.1 Diagram Alur Kerangka Pemikir Teoritis	76
Gambar 4. 1 : Logo Frut-O Gelato Surabaya	87
Gambar 4. 2 : Jenis Kelamin Responden.....	89
Gambar 4. 3 : Usia Responden	91
Gambar 4.4 : Confirmatory Analysis <i>Food Quality (FQ)</i> , <i>Personal Interaction Quality (PIQ)</i> , dan <i>Physical Environment Quality (PEQ)</i>	122
Gambar 4.5 : Confirmatory Analysis <i>Satisfaction (S)</i> , <i>Trust (T)</i> , <i>Commitment (C)</i> , dan <i>Customer Loyalty (CL)</i>	125
Gambar 4.6 : <i>Full Structural Equation Model</i>	127

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kafe, Restoran, dan Rumah Makan	684
Tabel 3.1 Desain Inti Kuesioner	68
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	70
Tabel 3.3 Keterangan Indikator Konstruk	76
Tabel 3.4 Keterangan Hubungan Konstruk	77
Tabel 3.5 Hasil Konversi ke dalam Persamaan Model Pengukuran.....	78
Tabel 3.6 Indeks Pengujian Kelayakan Sebuah Model (<i>Goodness of Fit Index</i>) ..	83



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A.....	A-1
LAMPIRAN B	B-1
LAMPIRAN C	C-1
LAMPIRAN D.....	D-1
LAMPIRAN E	E-1

