

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus yang selalu memberikan hikmat serta kekuatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan karya tugas akhir di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya ini. Penulis meyakini bahwa penyajian dan penggunaan kata-kata maupun bahasa pada penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu dengan penuh kerendahan hati dan dengan harapan penulis bisa mendapatkan saran, kritik, serta semua bentuk arahan dari berbagai pihak untuk studi kasus ini.

Dengan kesempatan yang diberikan, penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu, mendorong serta mendukung dari awal hingga berakhirnya penulisan karya tugas akhir ini. Ucapan terima kasih ini dengan penuh ketulusan ditujukan kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus, yang selalu memberikan kekuatan dan nafas hidup kepada penulis.
2. Orang tua penulis yang sudah memberi dukungan dan semangat, memberikan kasih sayang serta doa setiap hari dan sekaligus menyediakan kebutuhan financial kepada penulis.
3. Bapak Dr. Ronald S.T., M.M., CSMA., CDM., PMA selaku Executive Director UPH Kampus Surabaya sekaligus pembimbing dalam penelitian ini yang memberikan berbagai saran dan masukan untuk penyempurnaan penelitian ini.
4. Ibu Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M., CSMA selaku ketua jurusan program studi manajemen Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.
5. Bapak Dr. Yanuar Dananjaya B.Sc., M.M selaku pembimbing dua yang telah mengambil peran dalam memberikan arahan untuk penelitian ini.
6. Bapak William Santoso, S.E, M.AK., selaku penguji proposal. Terima kasih atas dukungan, masukan serta pelajaran dan arahan kepada penulis untuk penyelesaian penelitian ini.

7. Seluruh staff program studi Pra Sarjana Strata satu jurusan manajemen karena telah menyediakan segala sesuatu yang mahasiswa butuhkan dalam proses belajar mengajar
8. Seluruh Jemaat GSPDI FILADELFIA Buyungon yang telah memberikan dukungan dan doa kepada saya agar tetap semangat demi selesainya tugas akhir.
9. Om fani, tante nita yang selalu mendukung saya dan membantu saya bahkan memberi perhatian dalam penyelesaian kuliah dan tugas akhir saya.
10. Terimakasih kepada keluarga besar saya Sumampow-Tamburian dan Sumampow-Rarung, oma, opa, mami, tante, om, adik saya kezia, tio, jeremi, anya, dea, os, kaka-kaka terkasih dan tersayang, kaka yoto, dan saudara bersaudara, yang selalu mendukung saya serta memberikan saya semangat
11. Terimakasih kepada sahabat baik saya, Angelsuhe yang selalu memberikan motivasi, semangat yang berlebihan demi meningkatkan kemauan dalam menyelesaikan tugas akhir.
12. Terimakasih kepada sahabat kecil terbaik saya, Nessa dan Vanka yang selalu mendukung setiap apa yang saya tekuni, dan selalu memberikan semangat dalam menyelesaikan tugas akhir.
13. Terimakasih kepada William B.J Mononimbar sebagai penyemangat, pendukung, motivator, dan pendoa pribadi penulis, yang tanpa henti selalu memberikan semangat, memberikan dukungan, memberikan kasih sayang dan selalu sabar dalam menasehati penulis.
14. Teman-teman seangkatan, terima kasih pengalamannya semua yang kalian berikan begitu luar biasa dan tidak terlupakan.
15. Terimakasih kepada Chelsea Darotong sebagai roommate sekaligus teman baik, yang selalu membantu dan mendukung penulis dalam menjalani kehidupan yang bergejolak dan membantu memberi semangat demi kelancaran tugas akhir
16. Terimakasih kepada Tiara, Belina, Putri, Nia, Stef, Clod, Julia, Fili, Mam Lingky, Danson, Ando, Jacob, Henry, Eki, Andrew, Flora, Erni, Sam, bernard,

ding-ding, jonathan, Tim Falcons UPH kampus Surabaya, yang telah memberikan hari-hari yang penuh suka maupun sedih bagi penulis dan memberikan dukungan selama proses penulisan skripsi.

17. Kepada coach oland, coach bojes, ka jerry, terima kasih yang sudah memperhatikan kepada penulis dan memberikan semangat selalu dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab.
18. Teman-teman Rempong dan sekaligus kaka, Ene, della, jun, aldo, mams githa, ci via, sarah, elsa, alfian, lea, praysi, chika, yang telah memberikan semangat sebagai teman-teman dan kaka-kaka yang baik.
19. Keluarga besar Icon Esport khususnya ka ayen dan koko, yang membantu dalam suksesnya kegiatan yang berhubungan dengan kampus, dan selalu mendukung saya, serta memberikan motivasi untuk penulis.
20. Ma adi, ka juan, ka fance, iti, denis yang sudah memberikan semangat, dan selalu memberikan arahan serta motivasi pada akademik ataupun apa yang di tekuni.

Penulis tidak dapat membalas semua dukungan dari Bapak, Ibu, Saudara, dan teman-teman sekaligus yang sudah membantu saya selain doa yang tak dapat terucap. Semoga studi kasus ini bisa memberikan manfaat dan dampak yang baik terutama bagi penulis maupun pihak-pihak yang memiliki kepentingan menyangkut topik yang diangkat. Segala saran serta kritik terhadap karya studi kasus ini akan sangat diperlukan guna penyempurnaan kedepannya.

Surabaya, 26 Agustus 2021



Angelita E.L Sumampow

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL..... | v |
| LEMBAR PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR | vi |
| LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING..... | vii |
| LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR | viii |
| ABSTRAK | v |
| ABSTRACT | vi |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| DAFTAR GAMBAR | v |
| DAFTAR TABEL..... | vi |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | viii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Batasan Masalah | 12 |
| 1.3 Rumusan Masalah | 12 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 13 |
| 1.5 Manfaat Penelitian..... | 14 |
| 1.5.1 Manfaat Teoritis | 14 |
| 1.5.2 Manfaat Praktis | 14 |
| 1.6 Sistematika Penulisan..... | 15 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS | 16 |
| 2.1 Landasan Teori | 16 |
| 2.1.1 Service Quality..... | 16 |
| 2.1.2 Social Enjoyment..... | 17 |
| 2.1.3 Cleanness | 18 |
| 2.1.4 Aesthetics..... | 19 |
| 2.1.5 Cost..... | 21 |
| 2.1.6 Customer Satisfaction | 22 |
| 2.1.7 Customer Loyalty | 23 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu..... | 25 |
| 2.3 Pengembangan Hipotesis..... | 27 |
| 2.3.1 Pengaruh Service quality terhadap customer satisfaction..... | 27 |
| | x |

| | |
|--|-----------|
| 2.3.2 Pengaruh <i>Social Enjoyment</i> terhadap <i>Customer satisfaction</i> | 28 |
| 2.3.3 Pengaruh <i>Cleanness</i> terhadap <i>Customer satisfaction</i> | 28 |
| 2.3.4 Pengaruh <i>Aesthetics</i> terhadap <i>customer satisfaction</i> | 29 |
| 2.3.5 Pengaruh <i>Cost</i> terhadap <i>Customer satisfaction</i> | 29 |
| 2.3.6 Pengaruh <i>Customer satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> | 30 |
| 2.4 Model Penelitian..... | 31 |
| 2.5 Bagan Alur Berpikir | 32 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 34 |
| 3.1 Jenis Penelitian dan Jenis Data | 34 |
| 3.1.1 Jenis Penelitian | 34 |
| 3.1.2 Jenis Data | 34 |
| 3.2 Populasi dan Sampel..... | 35 |
| 3.2.3 Sampel | 35 |
| 3.3 Metode Pengumpulan Data | 37 |
| 3.4. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel | 40 |
| 3.5 Metode Analisis Data | 42 |
| 3.5.1 Uji Reliabilitas | 54 |
| BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN..... | 55 |
| 4.1 Gambaran Umum Sushi Tei | 55 |
| 4.2 Analisis Data | 55 |
| 4.2.1 Statistik Deskriptif | 56 |
| 4.2.1.1 Karakteristik Responden | 56 |
| 4.2.1.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia | 56 |
| 4.2.1.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 58 |
| 4.2.1.4 Tanggapan Responden | 59 |
| 4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel | 67 |
| 4.2.2.1 Penjelasan Responden terhadap <i>Service Quality</i> | 67 |
| 4.2.2.2 Penjelasan Responden terhadap <i>Social Enjoyment</i> | 69 |
| 4.2.2.3 Penjelasan Responden terhadap <i>Cleanness</i> | 70 |
| 4.2.2.4 Penjelasan Responden terhadap <i>Aesthetics</i> | 71 |
| 4.2.2.5 Penjelasan Responden terhadap <i>Cost</i> | 73 |
| 4.2.2.7 Penjelasan Responden terhadap <i>Customer Loyalty</i> | 75 |
| 4.2.3 Hasil Pengujian Kualitas Data | 76 |

| | | |
|--------------|--|------------|
| 4.2.3.1 | Evaluasi Normalitas Data..... | 78 |
| 4.2.3.2 | Evaluasi Outliers | 79 |
| 4.2.3.3 | Evaluasi Multicollinearity dan Singularity | 81 |
| 4.2.3.4 | Analisis Faktor Konfirmasi (Confirmatory Factor Analysis)..... | 81 |
| 4.2.4 | Analisis Full Structural Equation Modeling | 85 |
| 4.2.5 | Uji Reliability | 88 |
| 4.2.6 | Hasil Pengujian Hipotesis..... | 89 |
| 4.2.6.1 | Pengujian Hipotesis 1 (H1) | 90 |
| 4.2.6.2 | Pengujian Hipotesis 2 (H2) | 91 |
| 4.2.6.3 | Pengujian Hipotesis 3 (H3) | 92 |
| 4.2.6.4 | Pengujian Hipotesis 4 (H4) | 92 |
| 4.2.6.5 | Pengujian Hipotesis 5 (H5) | 93 |
| 4.2.6.6 | Pengujian Hipotesis 6 (H6) | 94 |
| 4.3 | Pembahasan | 95 |
| BAB V | KESIMPULAN | 114 |
| 5.1 | Kesimpulan..... | 114 |
| 5.1.1 | Kesimpulan Atas Hipotesis..... | 115 |
| 5.1.1.1 | Pengaruh Service Quality terhadap Customer Satisfaction..... | 115 |
| 5.1.1.2 | Pengaruh Social Enjoyment terhadap Customer Satisfaction | 116 |
| 5.1.1.3 | Pengaruh Cleanness terhadap Customer Satisfaction | 117 |
| 5.1.1.4 | Pengaruh Aesthetics terhadap Customer Satisfaction | 118 |
| 5.1.1.5 | Pengaruh Cost terhadap Customer Satisfaction | 119 |
| 5.1.1.6 | Pengaruh Customer Satisfaction terhadap Customer Loyalty..... | 120 |
| 5.1.2 | Kesimpulan Atas Masalah Penelitian..... | 121 |
| 5.2 | Implikasi | 122 |
| 5.2.1 | Implikasi Teoritis..... | 122 |
| 5.2.2 | Implikasi Manajerial..... | 123 |
| 5.3 | Rekomendasi | 130 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1. 1 Grafik Ekonomi | 1 |
| Gambar 1. 2 Tren Data Pertumbuhan Makanan dan Minuman, 2010-2020 | 2 |
| Gambar 1. 3 Logo Sushi Tei | 4 |
| Gambar 1. 4 Kualitas Pelayanan Sushi Tei | 6 |
| Gambar 1. 5 Social Enjoyment..... | 7 |
| Gambar 1. 6 Kebersihan Restoran..... | 8 |
| Gambar 1. 7 Keindahan Restoran Sushi Tei Mall Tunjungan Plaza Surabaya | 9 |
| Gambar 1. 8 Menu dan Harga | 10 |
| Gambar 1. 9 Review Customer Sushi Tei | 11 |
| Gambar 2. 1 Model Penelitian terdahulu..... | 26 |
| Gambar 2. 2 Model Penelitian..... | 31 |
| Gambar 2. 3 Bagan Alur Berpikir | 33 |
| Gambar 2. 4 Bagan Alur Berpikir | 33 |
| Gambar 3. 1 Diagram Alur Kerangka Pemikiran Teoritis..... | 45 |
| Gambar 4. 1 Diagram Pie Responden Berdasarkan Usia | 57 |
| Gambar 4. 2 Diagram Pie Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 58 |
| Gambar 4. 3 Service Quality, Social Enjoyment, Cleanness, Aesthetics, Cost..... | 82 |
| Gambar 4. 4 Customer Satisfaction, dan Customer Loyalty | 84 |
| Gambar 4. 5 Full Stuctural Equation Model | 86 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Table 1.1 Sebagian Restoran Surabaya | 5 |
| TABEL 3.1 DESAIN INTI KUESIONER..... | 39 |
| TABEL 3. 2 DEFINISI OPRASIONAL VARIABEL | 40 |
| TABEL 3. 3 Keterangan Hubungan Antar Konstruk | 47 |
| TABEL 3. 4 Hasil Konversi ke dalam Persamaan Model Pengukuran | 48 |
| TABEL 3. 6 Indeks Pengujian Kelayakan Sebuah Model (Goodness of Fit Index)... | 53 |
| TABEL 4. 1 Responden Berdasarkan Usia..... | 57 |
| TABEL 4. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 58 |
| TABEL 4. 3 Derajat Penilaian Setiap Variabel | 59 |
| TABEL 4. 4 Tanggapan Responden Terhadap Service Quality..... | 60 |
| TABEL 4. 5 Tanggapan Responden Terhadap Social Enjoyment | 61 |
| TABEL 4. 6 Tanggapan Responden Terhadap Cleanness..... | 62 |
| TABEL 4. 7 Tanggapan Responden Terhadap Aesthetics | 63 |
| TABEL 4. 8 Tanggapan Responden Terhadap Cost | 64 |
| TABEL 4. 9 Tanggapan Responden Terhadap Customer Satisfaction | 65 |
| TABEL 4. 10 Tanggapan Responden Terhadap Customer Loyalty..... | 67 |
| TABEL 4. 11 Distribusi jawaban Responden terhadap Variabel Service Quality | 68 |
| TABEL 4. 12 Distribusi jawaban Responden terhadap Variabel Social Enjoyment.. | 69 |
| TABEL 4. 13 Distribusi jawaban Responden terhadap Variabel Cleanness..... | 70 |
| TABEL 4. 14 Distribusi jawaban Responden terhadap Variabel Aesthetics | 71 |
| TABEL 4. 15 Distribusi jawaban Responden terhadap Variabel Cost..... | 73 |
| TABEL 4. 16 Distribusi jawaban Responden terhadap Variabel Customer Satisfaction | 74 |
| TABEL 4. 17 Distribusi jawaban Responden terhadap Variabel Customer Loyalty . | 75 |
| TABEL 4. 18 Goodness of Fit Index..... | 77 |
| TABEL 4. 19 Hasil Uji Normalitas Data | 78 |

| | |
|---|-----|
| TABEL 4. 20 Statistik Deskriptif Z-Score..... | 80 |
| TABEL 4. 21 Mahalonibis Distance..... | 81 |
| TABEL 4. 22 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading..... | 83 |
| TABEL 4. 23 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading..... | 85 |
| TABEL 4. 24 Index Pengujian Kelayakan..... | 87 |
| TABEL 4. 25 Regression Wights Full Structural Equation Model..... | 87 |
| TABEL 4. 26 Uji Reliability..... | 89 |
| TABEL 4. 27 Hasil Uji Hipotesis..... | 90 |
| TABEL 4. 28 Indikator yang paling mempengaruhi Cleannes..... | 104 |
| TABEL 4. 29 Indikator yang paling mempengaruhi Aesthetics..... | 106 |
| TABEL 4. 30 Indikator yang paling mempengaruhi Service Quality..... | 106 |
| TABEL 4. 31 Indikator yang paling mempengaruhi Social Enjoyment..... | 106 |
| TABEL 4. 32 Indikator yang paling mempengaruhi Cost..... | 108 |
| TABEL 4. 33 Indikator yang paling mempengaruhi Customer Satisfaction..... | 110 |
| TABEL 4. 34 Indikator yang paling mempengaruhi Customer Loyalty..... | 112 |
| TABEL 5. 1 Implikasi Teoritis..... | 122 |
| TABEL 5. 2 Implikasi Manajerial..... | 128 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| LAMPIRAN A KUESIONER..... | A-1 |
| LAMPIRAN B: TABULASI DATA KUESIONER..... | B-1 |
| LAMPIRAN C HASIL UJI STATISTIK DESKRIPTIF | C-1 |
| LAMPIRAN D: HASIL PENGUJIAN STRUCTURAL EQUATION MODEL | D-1 |
| LAMPIRAN E HASIL TURNITIN..... | E-1 |

