

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmatNya, maka penelitian dengan judul "Pengaruh *Food Quality, Service Quality* Dan *Physical Environment* Terhadap *Customer Satisfaction* Dan Dampaknya Terhadap *Future Behavioral Intention* Di Restoran Cepat Saji Pizza Hut Surabaya" dapat terselesaikan dengan baik.

Penelitian ini diajukan untuk memenuhi syarat akademik dalam menyelesaikan gelar sarjana manajemen strata satu (S1). Penulis menyadari bahwa dalam penelitian ini masih terdapat banyak kekurangan dan masih jauh dari sempurna. Hal ini dikarenakan adanya keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Atas segala kekurangan dalam penelitian ini, penulis sangat mengharapkan adanya masukan, kritik dan saran yang bersifat membangun dan mengarahkan pada penyempurnaan penelitian ini.

Banyak kesulitan yang penulis alami dalam proses penulisan. Namun Puji Tuhan semuanya dapat penulis lewati dengan baik. Selama menyelesaikan penelitian ini, penulis telah banyak menerima dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang turut membantu dalam penulisan skripsi ini, khususnya kepada :

1. Bapak Dr. Ronald S.T., M.M, CSMA, CDM, PMA., selaku Executive Director dan dosen pembimbing pertama yang telah memberikan perhatian yang besar, waktu, tenaga, kesabaran, serta memberikan dorongan semangat yang begitu tinggi kepada saya dari awal perkuliahan dan selama proses pengerjaan penelitian ini dari awal hingga selesai.
2. Ibu Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M, CSMA., selaku ketua program studi manajemen yang telah membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui dan selalu memberikan saran-saran serta perhatian sehingga saya dapat menyelesaikan 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 serta pihak-pihak yang berkepentingan dengan topik yang sama. Segala kritik dan saran atas penelitian ini tentunya akan sangat bermanfaat untuk penyempurnaan selanjutnya.

Surabaya, 24 Februari 2022

Nicholas Chandra Poernomo



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISM.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iv</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>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</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 DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....</b>	<b>15</b>
2.1 Landasan Teori .....	15
2.1.1 <i>Future Behavioral Intention</i> .....	15
2.1.2 <i>Customer Satisfaction</i> .....	17
2.1.3 <i>Food Quality</i> .....	19
2.1.4 <i>Service quality</i> .....	21
2.1.5 <i>Physical Environment</i> .....	23
2.2 Penelitian Terdahulu.....	26
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	27

2.3.1	Pengaruh <i>Food Quality</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	27
2.3.2	Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	28
2.3.3	Pengaruh <i>Physical Environment</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> . 29	
2.3.4	Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> Terhadap <i>Future Behavioral Intention</i> .....	30
2.4	Model Penelitian.....	31
2.5	Bagan Alur Berpikir .....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>33</b>
3.1	Jenis Penelitian dan Jenis Data.....	33
3.1.1	Jenis Penelitian.....	33
3.1.2	Jenis Data .....	33
3.2	Populasi dan Sampel.....	34
3.2.1	Populasi .....	34
3.2.2	Sampel.....	34
3.3	Metode Pengumpulan Data .....	36
3.4	Definisi Operasional Variabel .....	38
3.5	Metode Analisis Data .....	40
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>48</b>
4.1	Gambaran Umum .....	48
4.1.1	Pizza Hut .....	48
4.1.2	Profil Responden.....	48
4.2	Analisis Data .....	52
4.2.1	Tanggapan Responden .....	52
4.2.2	Analisis Deskriptif Variabel.....	59
4.2.3	Hasil Pengujian Kualitas Data .....	66
4.2.4	Analisis Regresi Linier.....	72
4.2.5	Hasil Pengujian Hipotesis .....	76
4.3	Pembahasan .....	79
<b>BAB V KESIMPULAN.....</b>		<b>91</b>
5.1	Simpulan.....	91
5.1.1	Simpulan Atas Hipotesis .....	91
5.1.2	Simpulan Atas Masalah Penelitian.....	93
5.2	Implikasi .....	94

5.2.1	Implikasi Teoritis .....	94
5.2.2	Implikasi Managerial .....	95
5.3	Rekomendasi .....	98

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Gambaran kualitas makanan yang disajikan Pizza Hut .....	8
Gambar 1.2	Gambaran bentuk kualitas pelayanan yang disajikan oleh karyawan Pizza Hut .....	9
Gambar 1.3	Gambaran kondisi physical environment yang ditawarkan oleh Pizza Hut .....	9
Gambar 2.1	Model Penelitian Canny (2013) .....	27
Gambar 2.2	Model Penelitian .....	31
Gambar 2.3	Kerangka Berpikir Penelitian .....	32
Gambar 4.1	Jenis Kelamin Responden .....	50
Gambar 4.2	Usia Responden .....	51
Gambar 4.3	Domisili Responden .....	52
Gambar 4.4	Uji Heterokedastisitas Model Regresi dengan Variabel Dependen <i>Customer Satisfaction</i> .....	70
Gambar 4.5	Uji Heterokedastisitas Model Regresi dengan Variabel Dependen <i>Future Behavioral Intention</i> .....	71

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Peringkat Restoran Cepat Saji di Indonesia.....	6
Tabel 3.1	Desain Inti Kuesioner .....	37
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel.....	38
Tabel 3.3	<i>Rules of Thumb</i> Mengenai Ukuran Koefisien Determinasi .....	46
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden .....	49
Tabel 4.2	Usia Responden .....	50
Tabel 4.3	Domisili Responden.....	51
Tabel 4.4	Derajat Penilaian Tanggapan Responden .....	53
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Terhadap Food Quality.....	53
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Terhadap Service Quality .....	54
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Terhadap Physical Environment .....	56
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Terhadap Customer Satisfaction .....	57
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Terhadap Future Behavioral Intention.....	58
Tabel 4.10	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Food Quality ...	59
Tabel 4.11	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Service Quality	61
Tabel 4.12	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Physical Environment.....	62
Tabel 4.13	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Customer Satisfaction.....	64
Tabel 4.14	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Future Behavioral Intention .....	65
Tabel 4.15	Uji Validitas .....	67
Tabel 4.16	Uji Reliabilitas .....	68
Tabel 4.17	Uji Normalitas.....	69
Tabel 4.18	Uji Multikolinearitas .....	72
Tabel 4.19	Hasil Uji Regresi.....	73
Tabel 4.20	Nilai Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	74
Tabel 4.21	Uji F .....	76
Tabel 4.22	Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Antar Variabel.....	76
Tabel 4.23	Indikator Variabel Food Quality .....	81
Tabel 4.24	Indikator Variabel Service Quality .....	83
Tabel 4.25	Indikator Variabel Physical Environment.....	85
Tabel 4.26	Indikator Variabel Customer Satisfaction.....	87
Tabel 4.27	Indikator Variabel Future Behavioral Intention.....	88
Tabel 5.1	Implikasi Teoritis .....	94
Tabel 5.2	Implikasi Manajerial .....	96

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Kuesioner .....	A-1
Lampiran B Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	B-1
Lampiran C Statistik Deskriptif Profil Responden .....	C-1
Lampiran D Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen.....	D-1
Lampiran E Uji Asumsi Klasik.....	E-1
Lampiran F Uji Hipotesis Analisis Regresi Linier .....	F-1
Lampiran G Tabulasi Data Penelitian .....	G-1
Lampiran H Hasil Turnitin.....	H-1

