

KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis ingin mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus yang terus memberikan berkat hikmat dan akal budi kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir persyaratan akademik guna mengejar gelar studi, yaitu Strata Satu Sarjana Manajemen di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya. Penulis menyadari bahwa dalam menyusun penelitian ini masih terdapat pengungkapan dan penggunaan kata-kata yang masih jauh dari kata sempurna. Maka dari itu, dengan kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik, dan segala bentuk pengarahannya dari semua pihak untuk dapat memperbaiki penelitian tugas akhir ini. Penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan tugas akhir. Ucapan terima kasih penulis tujukan kepada:

1. Bapak Dr. Ronald, S.T., M.M, CSMA, CDM, PMA, selaku Executive Director dan Associate Dean serta dosen pembimbing yang telah membantu dan mendukung dalam begitu banyak hal selama penulis berkuliah di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.
2. Ibu Dr. Amelia, S.E., M.M, RFP-I, CSMA, CDM, selaku ketua program studi manajemen yang selalu membantu dan mendukung penulis ketika berkuliah di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.
3. Bapak Dr. Ronald, S.T., M.M, CSMA, CDM, PMA, selaku dosen pembimbing pertama yang telah mencurahkan waktu dan tenaganya dalam membimbing saya menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.

4. Ibu Dr. Amelia, S.E., M.M, RFP-I, CSMA, CDM, selaku dosen pembimbing kedua yang telah membantu dan mendukung, memberikan perhatian dan waktunya dalam saya menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Ibu Dr. Oliandes Sondakh, S.E., M.M, yang selalu membantu dan mendukung saya,
6. Ibu Priscilla E. E Napitupulu, S.Sos, M.M., yang selalu membantu dan mendukung saya.
7. Keluarga saya, Papi dan Mami saya yang telah mendukung dan membantu saya dalam memberikan dukungan dan doa dalam saya menyelesaikan tugas akhir saya.
8. Suadara saya, Hana Sharonia, Cicilia Korintika W, Christopher Matthew, Cyntia Loren W, Immanuel Krisnanda, yang telah mendukung dan membantu saya dalam memberikan dukungan dan doa dalam saya menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Teman-teman SMA saya, Maria Eliza W, Aprilia Devi E, Florentia Helyani S, yang telah mendukung dalam doa agar saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Teman-teman kuliah saya, Jesica Anastasia L, Christine Natalia, Angelina Christine V, Matthew Djambek, Yeremia Matthew, Sheryl Dominic, Kezia Marmina, Christofer Samuel, yang banyak memberikan dukungan dan semangat.
11. Teman-teman pelayanan saya, Rena Natalia P, Sherly Julia, dan lainnya

yang telah memberikan dukungan dan doa agar saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

12. Teman-teman kerja saya, Hendra Eka, Joice, Sukma, dan lainnya yang telah memberikan dukungan dan doa agar saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

13. Pihak-pihak lain yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang juga telah membantu dan mendukung saya.

Hanya doa yang dapat penulis panjatkan dalam membalas semua kebaikan dari pihak-pihak yang membantu dan mendukung saya. Semoga Tuhan Yesus Kristus membalas semua kebaikan dari Bapak, Ibu, Saudara, dan teman-teman. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pihak lain yang berkepentingan dengan topik yang sama.

Surabaya, 02 Desember 2022



Angeline Kristika A

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Batasan Masalah.....	15
1.3 Rumusan Masalah	15
1.4 Tujuan Penelitian.....	17
1.5 Manfaat Penelitian.....	18
1.5.1 Manfaat Teoritis	18
1.5.2 Manfaat Praktis	18
1.6 Sistematika Penulisan.....	19
BAB II	21
2.1 Landasan Teori	21
2.1.1 Service Quality.....	21
2.1.2 Food Quality	22
2.1.3 Atmospherics	24
2.1.4 Other Customers	26
2.1.5 Perceived value or Price.....	27
2.1.6 Customer Satisfaction	29
2.1.7 Restaurant Reputation.....	30
2.1.8 Variety Seeking Tendency	32

2.1.9 Trust.....	33
2.1.10 Revisit Intention.....	34
2.2 Penelitian Terdahulu.....	36
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	38
2.3.1 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	38
2.3.2 Pengaruh <i>Food Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	38
2.3.3 Pengaruh <i>Atmospherics</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	39
2.3.4 Pengaruh <i>Other Customers</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	40
2.3.5 Pengaruh <i>Perceived Value</i> atau <i>Price</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	40
2.3.6 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Revisit Intention</i>	41
2.3.7 Pengaruh <i>Restaurant Reputation</i> terhadap <i>Revisit Intention</i>	42
2.3.8 Pengaruh <i>Variety Seeking Tendency</i> terhadap <i>Revisit Intention</i>	42
2.3.9 Pengaruh <i>Trust</i> terhadap <i>Revisit Intention</i>	43
2.3.10 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Trust</i>	43
2.3.11 Pengaruh <i>Restaurant Reputation</i> terhadap <i>Trust</i>	44
2.4 Model Penelitian.....	45
2.5 Bagan Alur Berpikir	45
BAB III.....	51
3.1 Jenis Penelitian dan Jenis Data.....	51
3.1.1 Jenis Penelitian.....	51
3.1.2 Jenis Data	52
3.2 Populasi dan Sampel.....	53
3.2.1 Populasi.....	53
3.2.2 Sampel.....	53
3.3 Metode Pengumpulan Data	55
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	60
3.5 Metode Analisis Data	65
3.5.1 Pengolahan Data.....	65
3.5.2 Pengujian Hipotesis.....	65
3.5.3 Uji Reliabilitas	80
BAB IV	82
4.1 Gambaran Umum Gildak	82

4.2	Analisis Data	83
4.2.1	Statistik Deskriptif	83
4.2.2	Analisis Deskriptif Variabel.....	110
4.2.3	Hasil Pengujian Kualitas Data	132
4.2.4	Hasil Pengujian Hipotesis	155
4.3	Pembahasan	164
BAB V	194
5.1	Simpulan.....	194
5.1.1	Simpulan Atas Hipotesis	195
5.1.2	Simpulan Atas Masalah Penelitian.....	204
5.2	Implikasi.....	206
5.2.1	Implikasi Teoritis	206
5.2.2	Implikasi Manajerial	210
5.3	Rekomendasi	220
DAFTAR PUSTAKA	221
LAMPIRAN A: KUESIONER PENELITIAN	231
LAMPIRAN B: TABULASI DATA KUESIONER	B-1
LAMPIRAN C: HASIL UJI STATISTIK DESKRIPTIF	C-1
LAMPIRAN D: HASIL PENGUJIAN STUCTURAL EQUATION MODEL (SEM)	D-1
LAMPIRAN E: HASIL TURNITIN HALAMAN TERAKHIR	E-1

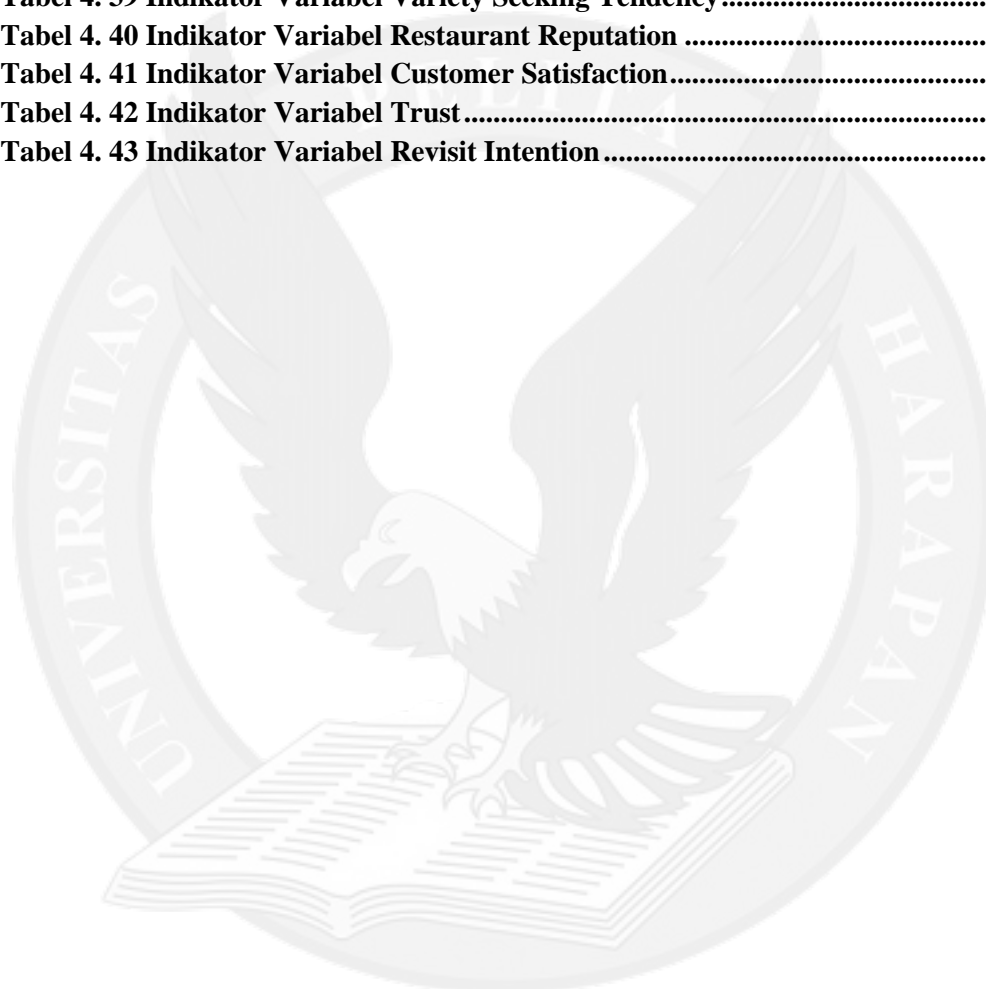
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Gildak Tunjungan Surabaya	6
Gambar 1. 2 Logo Gildak	7
Gambar 1. 3 Review Pelayanan Gildak Tunjungan Surabaya	10
Gambar 1. 4 Produk Gildak.....	11
Gambar 1. 5 Menu Gildak.....	12
Gambar 1. 6 Atmosfer Tunjungan Surabaya.....	13
Gambar 1. 7 Pelanggan Tunjungan Surabaya	14
Gambar 2. 1 Model Penelitian terdahulu dan hasilnya	37
Gambar 2. 2 Model Penelitian	45
Gambar 3. 1 Diagram Alur Kerangka Pemikiran Teoritis	68
Gambar 4. 1 Responden Berdasarkan Usia.....	84
Gambar 4. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	85
Gambar 4. 3 Confirmatory Analysis Service Quality, Food Quality, Atmospherics, Other Customers, Price, Restaurant Reputation dan Variety Seeking Tendency...	140
Gambar 4. 4 Confirmatory Analysis Customer Satisfaction, Trust, dan Revisit Intention.....	144
Gambar 4. 5 Full Structural Model.....	147

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Desain Inti Kuesioner	57
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel	61
Tabel 3. 3 Keterangan Indikator Konstruk	69
Tabel 3. 4 Keterangan Hubungan Antar Konstruk	71
Tabel 3. 5 Hasil Konversi kedalam Persamaan Model Pengukuran	74
Tabel 3. 6 Indeks Pengujian Kelayakan Sebuah Model (Goodness to Fit Index).....	79
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Usia	84
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	85
Tabel 4. 3 Derajat Penilaian Setiap Variabel.....	87
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden terhadap Service Quality	88
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden terhadap Variabel Food Quality	90
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden terhadap Variabel Atmospherics	93
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden terhadap Variabel Other Customers	95
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden terhadap Variabel Price.....	97
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden terhadap Variabel Variety Seeking Tendency	99
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden terhadap Variabel Restaurant Reputation.....	102
Tabel 4. 11 Tanggapan Responden terhadap Variabel Customer Satisfaction	104
Tabel 4. 12 Tanggapan Responden terhadap Variabel Trust	106
Tabel 4. 13 Tanggapan Responden terhadap Variabel Revisit Intention	108
Tabel 4. 14 Distribusi Jawaban Responden terhadap variabel Service Quality.....	110
Tabel 4. 15 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Food Quality.....	112
Tabel 4. 16 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Atmospherics.....	115
Tabel 4. 17 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Other Customers .	118
Tabel 4. 18 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Price	120
Tabel 4. 19 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Variety Seeking Tendency	121
Tabel 4. 20 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Restaurant Reputation	124
Tabel 4. 21 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Customer Satisfaction	126
Tabel 4. 22 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Trust	128
Tabel 4. 23 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Revisit Intention...	130
Tabel 4. 24 Goodness of Fit Index.....	134
Tabel 4. 25 Uji Normalitas Data	135
Tabel 4. 26 Statistik Deskriptif Z-Score	137
Tabel 4. 27 Mahalanobis Distance	139
Tabel 4. 28 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading Service Quality, Food Quality, Atmospherics, Other Customers, Price, Restaurant Reputation dan Variety Seeking Tendency.....	142
Tabel 4. 29 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading Customer Satisfaction, Trust, dan Revisit Intention.	145
Tabel 4. 30 Index Pengujian Kelayakan	147

Tabel 4. 31 Regression Weight Full Structural Equation Model.....	148
Tabel 4. 32 Uji Reliability.....	152
Tabel 4. 33 Hasil Uji Hipotesis.....	155
Tabel 4. 34 Indikator Variabel Service Quality	172
Tabel 4. 35 Indikator Variabel Food Quality	174
Tabel 4. 36 Indikator Variabel Atmospherics.....	177
Tabel 4. 37 Indikator Variabel Other Customers.....	180
Tabel 4. 38 Indikator Variabel Price.....	182
Tabel 4. 39 Indikator Variabel Variety Seeking Tendency	184
Tabel 4. 40 Indikator Variabel Restaurant Reputation	186
Tabel 4. 41 Indikator Variabel Customer Satisfaction.....	188
Tabel 4. 42 Indikator Variabel Trust.....	190
Tabel 4. 43 Indikator Variabel Revisit Intention	192



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A: KUESIONER PENELITIAN.....	A-1
LAMPIRAN B: TABULASI DATA KUESIONER.....	B-1
LAMPIRAN C: HASIL UJI STATISTIK DESKRIPTIF.....	C-1
LAMPIRAN D: HASIL PENGUJIAN STUCTURAL EQUATION MODEL (SEM)	D-1
LAMPIRAN E: HASIL TURNITIN HALAMAN TERAKHIR.....	E-1

