

## KATA PENGANTAR

Pertama-tama saya selaku penulis hendak mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa memberikan hikmat, rahmat, kebijaksanaan dan Kesehatan yang sangat luar biasa baik dari luar maupun dalam lingkungan dalam menyelesaikan tugas akhir sebagai persyaratan akademik untuk memperoleh gelar studi yaitu Strata Dua Sarjana Manajemen di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya. Pada penelitian ini, saya sebagai penulis meyakini bahwa seluruh pengungkapan, penyajian, dan penggunaan kata-kata dan Bahasa masih sangat jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, dengan segala bentuk kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik, dan segala bentuk pengarahan dari seluruh pihak untuk perbaikan pada tugas akhir ini. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan rasa 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. Bapak Dr. Ronald, S.T., M.M, CSMA, CDM, PMA, selaku Executive Director dan Dean of Surabaya Campus yang membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan saya selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.
2. Bapak Dr. Yanuar Dananjaya, B.Sc, M.Sc, selaku kepala program studi manajemen yang membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan saya selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.
3. Ibu Dr. Amelia, S.E., RFP-I, M.M, CSMA, CDM selaku dosen pembimbing pertama yang telah memberikan seluruh perhatian, waktu

tenaga, dan kesabaran yang tidak ternilai, serta memberikan dorongan semangat yang mendukung dan memberikan kritik saran yang membangun kepada saya sedari awal hingga penelitian ini dapat terselesaikan secara tepat waktu.

4. Bapak Dr. Ronald, S.T., M.M, CSMA, CDM, PMA, selaku dosen pembimbing kedua yang telah membantu, membimbing, memberikan saran, serta semangat yang tidak pernah berhenti dari awal hingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak Dr. Yanuar Dananjaya, B.Sc, M.Sc, selaku dosen penguji pertama yang turut memberikan masukan dan arahan kepada penulis untuk menyelesaikan penelitian ini.
6. Orang tua, saudara serta keluarga besar lainnya yang senantiasa mendoakan, memberi dukungan baik secara tenaga dan waktu, dukungan yang luar biasa dalam menyelesaikan penelitian ini.
7. Elsen Thambrin yang telah menjadi support system yang selalu mendukung, memberikan semangat, serta mendoakan agar penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.
8. Jasmine, Josephine, Kennesha, Stephanie, yang juga turut menjadi support system yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam penelitian ini.
9. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebut satu per satu yang telah membantu penulis menyelesaikan penelitian ini.

Hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas semua dukungan, kebaikan, dan semangat dari orang tua, saudara, dan teman-teman sekaligus. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat terutama untuk diri pribadi serta pihak-pihak yang berkepentingan dengan topik yang sama. Segala kritik dan saran atas penelitian ini tentunya akan sangat bermanfaat untuk penyempurnaan penelitian yang selanjutnya.

Medan, 12 Desember 2022



Shenny Kelvia

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....</b>	<b>2</b>
<b>PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR 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>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Batasan Masalah .....	19
1.3 Rumusan Masalah .....	19
1.4 Tujuan penelitian .....	20
1.5 Manfaat Penelitian .....	21
1.5.1 Manfaat Teoritis .....	21
1.5.2 Manfaat Praktis .....	22
1.6 Sistematika Penulisan .....	22
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....</b>	<b>24</b>
2.1 Landasarn Teori.....	24
2.1.1 <i>Customer Loyalty</i> .....	24
2.1.2 <i>Sensory Experience</i> .....	28
2.1.3 <i>Satiety Value</i> .....	30
2.1.4 <i>Menu Selection</i> .....	33
2.1.5 <i>Hygiene</i> .....	35
2.1.6 <i>Price</i> .....	43
2.1.7 <i>Customer Satisfaction</i> .....	47

2.2	Penelitian Terdahulu .....	51
2.3	Pengembangan Hipotesis .....	54
2.3.1	Pengaruh <i>Sensory Experience</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	54
2.3.2	Pengaruh <i>Satiety Value</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	55
2.3.3	Pengaruh <i>Menu Selection</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	55
2.3.4	Pengaruh <i>Hygiene</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	56
2.3.5	Pengaruh <i>Price</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	57
2.3.6	Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	57
2.4	Model Penelitian.....	58
2.5	Bagian ALur Berfikir .....	59
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>60</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	60
3.2	Populasi dan Sampel.....	61
3.2	Metode Pengumpulan Data .....	62
3.5	Metode Analisis Data.....	66
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>77</b>
4.1	Gambaran Umum The Upper Level Fine Dining .....	77
4.2	Analisis Data .....	78
4.2.1	Statistik Deskriptif .....	78
4.2.1.1	Karakteristik Responden.....	78
4.2.1.2	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia .....	79
4.2.1.3	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	80
4.2.1.4	Tanggapan Responden .....	81
4.2.2	Analisis Deskriptif Variabel.....	90
4.2.2.1	Penjelasan Responden Terhadap <i>Sensory Experience</i> .....	90
4.2.2.2	Penjelasan Responden terhadap <i>Satiety Value</i> .....	93
4.2.2.3	Penjelasan Responden terhadap <i>Menu Selection</i> .....	94
4.2.2.4	Penjelasan Responden terhadap <i>Hygiene</i> .....	96
4.2.2.5	Penjelasan Responden terhadap <i>Price</i> .....	97
4.2.2.6	Penjelasan Responden terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	99
4.2.2.7	Penjelasan Responden terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	100
4.2.3	Uji Validitas .....	101

4.2.4	Uji <i>Reliability</i> .....	103
4.3	Metode Analisis Statistik .....	109
4.3.1	Analisis Regresi.....	109
4.3.2	Analisis Koefisien Korelasi.....	113
4.3.3	Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	114
4.4	Metode Pengujian Hipotesis.....	115
4.4.1	Uji Signifikansi Simultan (Uji F) .....	115
4.4.2	Uji Signifikansi Parsial (Uji-T) .....	115
4.5	Pembahasan .....	118
<b>BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI.....</b>		<b>136</b>
5.1	Simpulan .....	136
5.1.1	Simpulan Atas Hipotesis .....	137
5.1.1.1	Pengaruh Sensory Experience terhadap Customer Satisfaction 137	
5.1.1.2	Pengaruh Satiety Value terhadap Customer Satisfaction .....	138
5.1.1.3	Pengaruh Menu Selection terhadap Customer Satisfaction ...	139
5.1.1.4	Pengaruh Hygiene terhadap Customer Satisfaction .....	140
5.1.1.5	Pengaruh Price terhadap Customer Satisfaction .....	141
5.1.1.6	Pengaruh Customer Satisfaction terhadap Customer Loyalty	142
5.2	Implikasi.....	145
5.2.1	Implikasi Teoritis.....	145
5.2.2	Implikasi Manajerial .....	146
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>158</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar1.1 Logo The Upper Level Fine Dining .....	6
Gambar1.2 Data Review The Upper Level Fine Dining .....	7
Gambar1.3 Data Rating The Upper Level Fine Dining .....	9
Gambar1.4Makanan The Upper Level Fine Dining .....	10
Gambar1.5 Review pelanggan The Upper Level Fine Dining .....	11
Gambar1.6 Food The Upper Level Fine Dining.....	12
Gambar1.7 Menu The Upper Level Fine Dining .....	13
Gambar1.8 Hygiene The Upper Level Fine Dining .....	14
Gambar1.9 Review The Upper Level Fine Dining.....	15
Gambar1.10 Harga The Upper Level Fine Dining .....	16
Gambar 2. 1 Model Penelitian.....	58
Gambar 4. 1 Diagram Pie responden berdasarkan usia .....	79
Gambar 4. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	80
Gambar 4. 3 Scatterplot Uji Normalitas Customer Satisfaction.....	104
Gambar 4. 4 Scatterplot Uji Normalitas Customer Loyalty.....	105
Gambar 4. 5 Scatterplot Uji Heterokedastisitas <i>Customer Satisfaction</i> .....	107
Gambar 4. 6 Scatterplot Uji Heterokedastisitas Customer Loyalty .....	107
Gambar 4. 7 Hasil Penelitian.....	118



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perbandingan Restoran <i>Fine Dining</i> di Medan.....	6
Tabel 3. 1 Tabel Skala Likert .....	63
Tabel 3. 2 Desain Inti Kuesioner .....	64
Tabel 3. 3 Tabel Pengukuran Variable Penelitian dan Definisi Operasional.....	65
Tabel 3. 4 Kriteria Uji Normalitas .....	69
Tabel 3. 5 Ukuran Pengaruh <i>Adjusted R<sup>2</sup></i> .....	75
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Usia.....	79
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	80
Tabel 4. 3 Derajat Penilaian Setiap Variabel .....	81
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	82
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	83
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden terhadap <i>Price</i> .....	84
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden terhadap <i>Hygiene</i> .....	86
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden terhadap <i>Menu Selection</i> .....	87
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden terhadap <i>Satiety Value</i> .....	88
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden terhadap <i>Satiety Value</i> .....	89
Tabel 4. 11 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Sensory Experience</i> .....	91
Tabel 4. 12 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Satiety Value</i> .....	93
Tabel 4. 13 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Menu Selection</i> ...	95
Tabel 4. 14 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Hygiene</i> .....	96
Tabel 4. 15 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Price</i> .....	97
Tabel 4. 16 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Customer Satisfaction</i> .....	99



Tabel 4. 17 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Customer Loyalty</i>	100
Tabel 4. 18 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Customer Loyalty</i>	101
Tabel 4. 19 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	101
Tabel 4. 20 Hasil Uji Validitas <i>Price</i>	102
Tabel 4. 21 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Hygiene</i>	102
Tabel 4. 22 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Menu Selection</i>	102
Tabel 4. 23 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Satiety Value</i>	102
Tabel 4. 24 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Sensory Experience</i>	102
Tabel 4. 25 Uji Reliabilitas	103
Tabel 4. 26 Uji Kolmogorov Smirnov (K-S)	104
Tabel 4. 27 Nilai Tolerance dan VIF	105
Tabel 4. 28 Spearman Test Correlation	108
Tabel 4. 29 Hasil Uji Linearitas	108
Tabel 4. 30 Hasil Uji Regresi Berganda (SE, SV, MS, H, P*CS)	109
Tabel 4. 31 Hasil Uji Regresi Berganda (CS *CL)	112
Tabel 4. 32 Hasil Analisis Koefisien Determinasi 1 ( $R^2$ )	114
Tabel 4. 33 Hasil Analisis Koefisien Determinasi 1 ( $R^2$ )	114
Tabel 4. 34 Hasil Uji F	115
Tabel 4. 35 Hasil Uji t	116
Tabel 4. 36 Indikator Variabel <i>Customer Loyalty</i>	133
Tabel 4. 37 Indikator Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	134
Tabel 4. 38 Indikator Variabel <i>Price</i>	125
Tabel 4. 39 Indikator Variabel <i>Hygiene</i>	126
Tabel 4. 40 Indikator Variabel <i>Menu Selection</i>	128

Tabel 4. 41 Indikator Variabel <i>Satiety Value</i> .....	129
Tabel 4. 42 Indikator Variabel <i>Sensory Experience</i> .....	131
Tabel 5. 1 Implikasi Teoritis .....	145
Tabel 5. 2 Implikasi Manajerial.....	153



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Kuesioner Penelitian .....	A-1
Lampiran B Tabulasi Kuesioner .....	B-1
Lampiran C Hasil Pengolahan Data.....	C-1

