

KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis ingin mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang sudah memberikan nikmat serta kesehatan dalam menuntaskan tugas akhir persyaratan akademik guna mengejar gelar studi yakni Strata Satu Sarjana Manajemen di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya ini. Penulis meyakini bahwa pengungkapan, penyajian, ataupun penggunaan kata-kata serta bahasa pada penelitian ini dirasa masih sangat jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu dengan seluruh kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik serta juga saran dan seluruh bentuk pengarahan dari seluruh pihak guna perbaikan penelitian tugas akhir ini. Pada kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang begitu besar kepada pihak-pihak yang sudah membantu dan mendukung atas terselesaikannya penelitian ini sampai akhir. Ucapan terima kasih ini khususnya ditujukan kepada:

1. Bapak Dr. Ronald S.T., M.M., CSMA., CDM., PMA selaku executive director yang membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.
2. Ibu Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M., CSMA., CDM selaku Ketua Program Studi Manajemen serta pembimbing akademik yang sudah membantu dan membimbing saya selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.
3. Ibu Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M., CSMA., CDM selaku dosen pembimbing yang telah membantu, membimbing, memberi waktu, tenaga,

serta perhatiannya kepada saya dari awal perkuliahan dan selama proses pengerjaan penelitian ini dari awal sampai selesai.

4. Bapak Dr. Ronald S.T., M.M., CSMA., CDM., PMA selaku dosen pembimbing kedua yang telah membantu, membimbing, dan memberikan masukan-masukan serta perhatian sehingga saya dapat menyelesaikan perkuliahan dan penelitian ini dari awal hingga selesai.
5. Ibu Dr. Oliandes Sondakh, S.E., M.M. selaku dosen penguji pertama yang turut memberikan masukan dan arahan kepada penulis untuk penyelesaian penelitian ini. Sugeng Raharjo selaku papa saya dan Winarti selaku mama saya yang senantiasa mendukung, mendoakan, memberikan semangat, dukungan, memberi bantuan finansial, dan yang menjadi alasan saya untuk terus berjuang, hingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini.
6. Patrick Stefanuz Raharjo selaku adik laki-laki saya yang selalu mendukung dan selalu memberi semangat dalam menyelesaikan perkuliahan hingga sampai saat ini, Michelle Stephannie Raharjo selaku adik perempuan saya yang selalu memberi semangat dan mendukung dalam perkuliahan, dan juga seluruh keluarga besar saya yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang terus mendukung dan menyemangati saya dari awal perkuliahan sampai saat ini saya dapat menyelesaikan perkuliahan.
7. Serta tidak lupa juga Kevin Kurniawan yang telah memberikan dukungan, doa, semangat serta menghibur dan membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan yang telah saya lewati. Juga untuk keluarga Kevin yang turut serta mendoakan dan menyemangati hingga akhir

8. Teman-teman seperjuangan saya seperti Angela Lorens, Christino Basso, Alinda Kireina, Ricardo Wong, Cindy Ruth dan teman-teman lainnya yang sudah saling menopang dan menolong satu sama lain selama berkuliah di Universitas, Pelita Harapan Kampus Surabaya.
9. Kepada semua pihak-pihak lainnya yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini. Hanya doa yang bisa penulis sampaikan, semoga Tuhan membalas semua kebaikan Bapak, Ibu Saudara/I sekalian.

Akhir kata, semoga penelitian ini bermanfaat bagi pribadi penulis serta pihak-pihak lainnya yang berkepentingan dengan topik yang sama. Segala kritik dan saran dari pembaca atas penelitian ini tentunya akan sangat bermanfaat bagi penyempurnaan selanjutnya.

Surabaya 16 Desember 2022



(Sylvie Stefannie Raharjo)

DAFTAR ISI

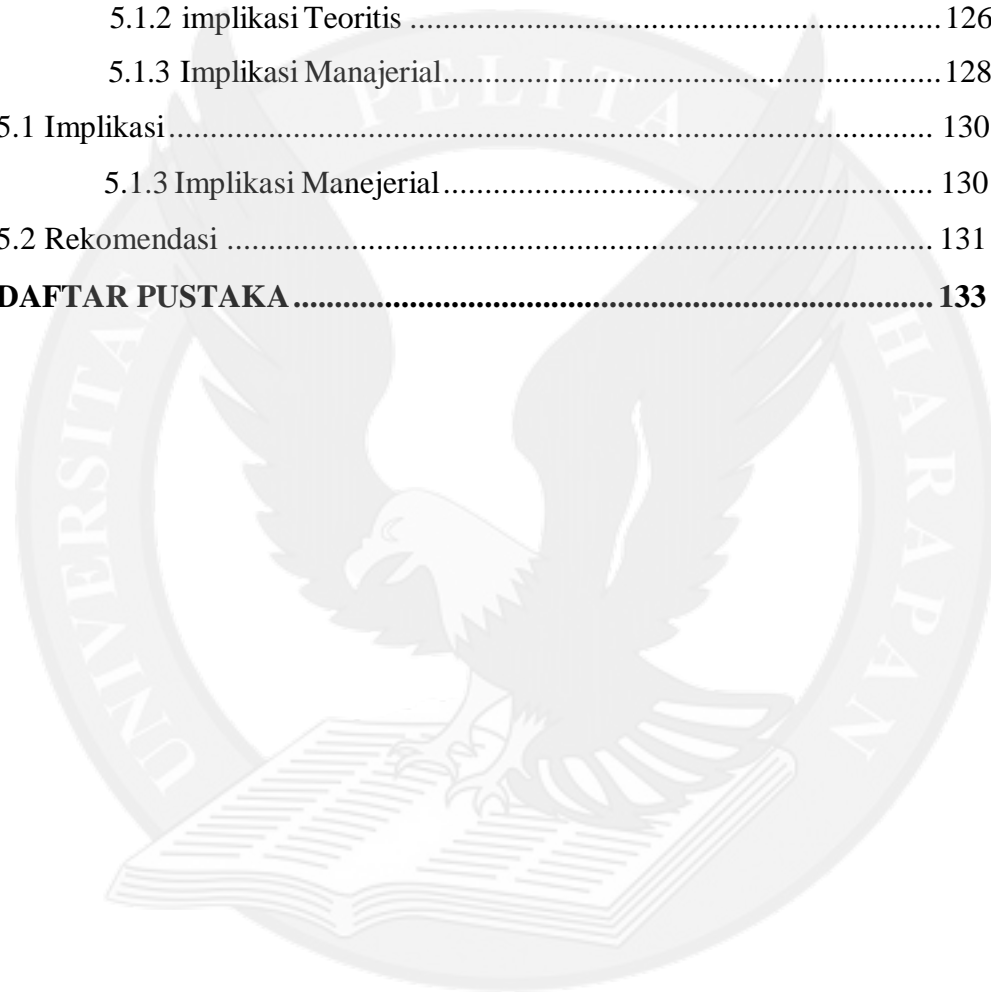
TUGAS AKHIR.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Batasan Masalah	15
1.3 Rumusan Masalah	15
1.4 Tujuan Penelitian	16
1.4.1 Manfaat Penelitian	17
1.4.2 Manfaat Teoritis	17
1.4.3 Manfaat Praktis	17
1.4.4 Sistematik Penelitian	18
BAB II	19
2.1 Landasan Teori.....	19
2.1.1 Revisit Itention	19
2.1.2 Customers Satsisfaction	20
2.1.3 Service Quality.....	22
2.1.4 Food Quality	23
2.1.5 Atmospherics	24
2.1.6 Other Costumers.....	25
2.1.7 Perceived Value/Price.....	26

2.2	Penelitian Terdahulu	27
2.3	Pengembangan Hipotesis	29
2.3.1	Pengaruh Customers Satisfaction terhadap Revisit Intention	29
2.3.2	Pengaruh Service Quality terhadap Costomer Satisfaction	30
2.3.3	Pengaruh Food Quality terhadap Costomer Satisfaction	30
2.3.4	Pengaruh Atmosphericers terhadap Costomer Satisfaction	31
2.3.5	Pengaruh Other Costumers terhadap Costomer Satisfaction	31
2.3.6	Pengaruh Perceived Value/Price terhadap Costomer Satisfaction	31
2.4	Model Penelitian	32
2.5	Bagan Alur Berpikir	33
BAB III.....		35
Jenis Penelitian dan Jenis Data.....		35
3.1.1	Jenis Penelitian	35
3.1.2	Jenis Data	36
3.1.3	Sumber Data.....	37
3.2	Populasi dan Sampel.....	38
3.2.1	Populasi Data.....	38
3.2.2	Sampel	38
3.3	Metode Pengumpulan Data.....	40
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Data	43
3.5	Metode Analisa Data	45
3.5.1	Pengolahan Data.....	45
3.5.2	Pengujian Hipotesis	46
3.5.3	Uji Validitas.....	47
3.5.4	Uji Realibilitas	48

3.5.5 Uji Asumsi Klasik	49
A. Normalitas	49
B. Multikolinearitas.....	49
C. Heteroskedastisitas	50
D. Uji Linearitas	51
3.5.6 Analisis Linear Regresi Sederhana (Simple Regression)	51
3.5.7 Analisis Linear Regresi Berganda (Multiple Regression)	52
3.5.8 Koefisien Korelasi (R1).....	53
3.5.9 Koefisien Determinasi (R2)	54
3.5.10 Uji F	55
3.5.11 Uji T	55
BAB IV	56
4.1 Gambaran Umum Bebek Tepi Sawah	56
4.2 Analisa Data	59
4.2.1 Statistik Desriptif.....	59
4.2.1.1 Karakteristik Responden.....	59
4.2.1.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
4.2.1.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Usia	61
4.2.1.4 Tanggapan Responden	62
1. Variabel Revisit Itention	63
2. Variabel Costumer Satisfaction	64
3. Variabel Service Quality.....	65
4. Variabel Food Quality	66
5. Variabel Atmospherics	67
6. Variabel Other Costumers	68
7. Variabel Percaived Value/Price	69
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel	71
4.2.2.1 Penjelasan Responden terhadap Revisit Itention.....	71
4.2.2.2 Penjelasan Responden terhadap Customer Satisfaction	72
4.2.2.3 Penjelasan Responden terhadap Service Quality	73
4.2.2.4 Penjelasan Responden terhadap Food Quality	75

4.2.25	Penjelasan Responden terhadap Atmospherics	76
4.2.26	Penjelasan Responden terhadap Other Costumers	78
4.2.27	Penjelasan Responden terhadap Perceived Value/Price	79
4.2.3	Uji Validitas	80
4.2.4	Uji Realibilitas	83
4.2.5	Pengujian Asumsi Klasik Regresi.....	85
4.2.5.1	Uji Normalitas	85
4.2.5.2	Uji Heterokedasitas	87
4.2.5.3	Uji Asumsi Multikolinearitas	89
4.2.5.4	Uji Asumsi Lineritas	90
4.3	Metode Analisis Statistika	91
4.3.1	Analisis Regresi	91
4.3.1.1	Analisis Regresi Sederhana.....	91
4.3.2.1	Analisis Regresi Berganda.....	92
4.3.2	Analisis Koefisien Regresi Sederhana.....	95
4.3.3	Analisis Koefisien Regresi Berganda.....	95
4.3.4	Analisis Koefisien Determinasi (R ²).....	95
4.4	Metode Pengujian Hipotesis	96
4.4.1	Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	96
4.4.2	Uji Signifikansi Parsial (Uji T)	97
4.5	Pembahasan	100
BAB V	117
5.1	Simpulan	117
5.1.1	Simpulan atas Hipotesis	118
5.1.1.1	Pengaruh Customer Satisfaction terhadap Revisit Itention	118
5.1.1.2	Pengaruh Service Quality terhadap Costumer Satisfaction	119
5.1.1.3	Pengaruh Food Quality terhadap Costumer Satisfaction	120

5.1.1.4 Pengaruh Atmospherics terhadap Costumer Satisfaction..	121
5.1.1.5 Pengaruh Other Costumers terhadap Customer Satisfaction	122
5.1.1.6 Pengaruh Perceived Value/Price terhadap Customer Satisfaction	123
5.1.2 Simpulan Atas Masalah Penelitian	124
5.1 Implikasi	126
5.1.2 implikasi Teoritis	126
5.1.3 Implikasi Manajerial.....	128
5.1 Implikasi.....	130
5.1.3 Implikasi Manejerial.....	130
5.2 Rekomendasi	131
DAFTAR PUSTAKA	133



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Restoran bebek Tepi Sawah.....	5
Gambar 1.2 Rumah Makan Ayam Tempong Bu Indra	8
Gambar 1.3 Rumah Makan Bebek Bengil Di Ubud	9
Gambar 1.4 Penilaian Pelanggan Tentang Pelayanan Dari Rumah Makan Bebek Tepi Sawah	9
Gambar 1.5 Penilaian Kualitas Makanan Rumah Makan Bebek Tepi Sawah	10
Gambar 1.6 Karakteristik Kualitas Makanan Bebek Tepi Sawah	11
Gambar 1.7 Para Costumers Yang Akan Menyantap Hidangan.....	12
Gambar 1.8 Harga Yang Ditawarkan	13
Gambar 1.9 Penilaian Pelanggan Terhadap Rumah Makan Bebek Tepi Sawah....	14
Gambar 1.10 Kunjungan Kembali Pelanggan.....	14
Gambar 2.1 Hasil Penelitian Jurnal Utama	28
Gambar 2.2 Model Penelitian	32
Gambar 2.3 Bagan Alur Berpikir.....	33
Gambar 4.2 Diagram Pie Responden Bedasarkan Jenis Kelamin.....	60
Gambar 4.3 Diagram Pie Responden Bedasarkan Usia.....	61
Gambar 4.4 P-Plot Uji Normalitas Customer Satisfaction	86
Gambar 4.5 P-Plot Uji Normalitas Revisit Itention	86
Gambar 4.6 Scatter Plot Uji Heteroditas Costumer Satisfaction	87
Gambar 4.7 Scatter Plot Uji Heteroditas Repurchase Intention.....	87
Gambar 4.10 Hasil Penelitian.....	99

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar Menu Rumah Makan Bebek Tepi Sawah	6
Tabel 1. 1 Daftar Menu Rumah Makan Bebek Tepi Sawah	6
Tabel 1. 2 Perbandingan Dalam Persaingan	7
Tabel 3.1 Desain Inti Kuosiner	42
Tabel 3.2 Definis Operasional dan Pengukuran Variabel	44
Tabel 3.3 Rules Of Thumb Mengenai Ukuran Koefisien Koreksi	55
Tabel 4.1 Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia	61
Tabel 4.3 Derajat Penilaian Setiap Variabel	62
Tabel 4.4 Tanggapan Responden terhadap Revisit Itention	63
Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap Customer Satisfaction	64
Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap Service Quality	65
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap Food Quality.....	66
Tabel 4.8 Tanggapan Responden terhadap Atmospherics.....	67
Tabel 4.9 Tanggapan Responden terhadap Other Costumers.....	68
Tabel 4.10 Tanggapan Responden terhadap Perceived Value/Price.....	70
Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Responden terhadap Revisit Itention.....	71
Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden terhadap Customer Satisfaction.....	72
Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Service Quality	74
Tabel 4.14 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Food Quality	75
Tabel 4.15 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Atmospherics	76
Tabel 4.16 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Other Costumers	78
Tabel 4.17 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Perceived Value/Price	79
Tabel 4.3 Hasil Uji Validasi Variabel Revisit Itention.....	80
Tabel 4.18 Hasil Uji Validasi Variabel Costumers Satisfaction.....	81
Tabel 4.19 Hasil Uji Validasi Variabel Service Quality.....	81
Tabel 4.20 Hasil Uji Validasi Variabel Food Quality	81
Tabel 4.21 Uji Validasi Variabel Atmospherics.....	82

Tabel 4.22 Uji Validasi Variabel Other Costumers	82
Tabel 4.23 Uji Validasi Variabel Perceived Value/Price.....	82
Tabel 4.24 Hasil Uji Revisit Itention	83
Tabel 4.25 Hasil Uji Costumers Satisfaction	83
Tabel 4.26 Hasil Uji Service Quality	83
Tabel 4.27 Hasil Uji Food Quality.....	83
Tabel 4.28 Hasil Uji Atmospheric.....	84
Tabel 4.29 Hasil Uji Other Costumers	84
Tabel 4.30 Hasil Uji Perceived Value/Price.....	84
Tabel 4.30 Uji Kolmogrov Smirnov (K-S).....	85
Tabel 4. 4 Uji Spearman's SQ+FQ+ATM+OC+PV*CS.....	88
Tabel 4. 5 Uji Spearman's CSF*RI	88
Tabel 4. 6 Nilai Tolerance dan VIF	89
Tabel 4. 7 Hasil Uji Linearitas.....	99
Tabel 4. 8 Hasil Uji Sederhana (CSF*RI)	91
Tabel 4. 9 Hasil Uji Regresi Berganda (SQ,FQ,ATM,OC,PV,CSF*RI).....	92
Tabel 4. 10 Hasil Uji regresi Berganda RI*CSF.....	94
Tabel 4. 11 Hasil Analisis Koefisien Determinasi 1 (R ²).....	96
Tabel 4. 12 Hasil Analisis Koefisien Determinasi 1 (R ²).....	96
Tabel 4. 13 Hasil Uji F.....	97
Tabel 4. 14 Hasil Uji T	98
Tabel 4. 15 Indikator Revisit Itention	106
Tabel 4. 16 Indikator Costumers Satisfaction.....	107
Tabel 4. 17 Indikator Service Quality.....	108
Tabel 4. 42 Hasil Uji Validasi Variabel Food Quality	110
Tabel 4.21 Uji Validasi Variabel Atmospheric.....	112
Tabel 4.22 Uji Validasi Variabel Other Costumers.....	114
Tabel 4.23 Uji Validasi Variabel Perceived Value/Price.....	115
Tabel 4. 18 Implikasi Teoritis.....	126
Tabel 4. 19 Implikasi Manajerial.....	130

DAFTAR LAMPIRAN

1.1 Lampiran A Kuisiner.....	A-1
1.2 Karakteristik Responden.....	A-1
1.3 Lampiran B Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	B-1
1.4 Lampiran C Tabulasi Data Kuisiner.....	C-1
1.5 Lampiran D Hasil Turnitin.....	D-1

