

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena oleh karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi. Adapun maksud dan tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan program S-1.

Selama penelitian ini banyak sekali hambatan yang penulis alami, namun berkat bantuan, dorongan serta bimbingan dari berbagai pihak, akhirnya penelitian akhir ini dapat terselesaikan dengan baik. Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah mendukung serta membantu penyelesaian penelitian ini. Besar harapan penulis agar penelitian ini bisa menjadi rujukan untuk peneliti selanjutnya.

1. Dr. Yanuar Dananjaya B.Sc., M.M. selaku pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
2. Dr. Oliandes Sondakh S.E., M.M. selaku pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
3. Janice C Siahaya, S.M., M. M. selaku dosen penguji 1 yang telah memberikan saran dan masukan kepada penulis untuk menyempurnakan isi Tugas Akhir ini.
4. Dr. Hananiel M Gunawan , BA,MBA selaku dosen penguji 2 yang telah memberikan saran dan masukan kepada penulis untuk menyempurnakan format penulisan Tugas Akhir ini.
5. Segenap dosen dan staff di Universitas Pelita Harapan Surabaya
6. Seluruh keluarga dan teman-teman yang turut memotivasi dan menjadi tempat bercerita selama proses penulisan tugas akhir ini.
7. Orang tua yang selalu mendukung dan menyemangati selama proses penulisan tugas akhir ini.



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
KAMPUS SURABAYA**

Akhir kata, penulis menyadari penulisan penelitian tugas akhir ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki. Oleh karena itu, penulis memohon maaf atas kekurangan dalam penulisan penelitian ini dan penulis dengan senang hati menerima masukan saran dan kritik yang membangun untuk kedepannya. Semoga penelitian ini bisa memberikan manfaat kepada berbagai pihak.

Surabaya,2022

Penulis,

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Landasan Teori.....	13
2.1.1 <i>Behavioral Intention</i>	13
2.1.1.1. Indikator <i>Behavioral Intention</i>	14
2.1.2 <i>Satisfaction</i>	14
2.1.2.1. Indikator <i>Satisfaction</i>	15
2.1.3 <i>Personnel</i>	16
2.1.3.1. Indikator <i>Personnel</i>	17
2.1.4 <i>Physical Environment</i>	17
2.1.4.1. Indikator <i>Physical Environment</i>	18
2.1.5 <i>Escape</i>	18
2.1.5.1. Indikator <i>Escape</i>	19
2.2 Penelitian Terdahulu	20
2.3 Pengembangan Hipotesis	22
2.3.1 Pengaruh <i>Personnel</i> Terhadap <i>Satisfaction</i>	22
2.3.2 Pengaruh <i>Physical Environment</i> Terhadap <i>Satisfaction</i>	22
2.3.3 Pengaruh <i>Escape</i> Terhadap <i>Satisfaction</i>	23
2.3.4 Pengaruh <i>Satisfaction</i> Terhadap <i>Behavioral Intention</i>	23
2.4 Model Penelitian	24
2.5 Bagan Alur Berpikir.....	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1 Jenis Penelitian dan Jenis Data	26
3.1.1. Jenis Penelitian.....	26
3.1.2. Jenis Data	26
3.2 Populasi dan Sampel	27



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
KAMPUS SURABAYA**

3.2.1. Populasi.....	27
3.2.2. Sampel.....	27
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	28
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	30
3.5 Metode Analisis Data.....	31
3.5.1. Pengolahan Data	31
3.5.2. Uji Validitas dan Reliabilitas	32
3.5.3. Uji Asumsi Klasik.....	33
a. Uji Normalitas Distribusi	33
b. Uji Linieritas Hubungan.....	33
c. Uji Multikolinieritas	33
d. Uji Heteroskedastisitas Varian.....	34
e. Uji Autokorelasi	35
3.5.4. Uji Regresi Linear Sederhana	35
3.5.5. Uji Regresi Linear Berganda	36
3.5.6. Koefisien Determinasi	36
3.5.7. Uji F	37
3.5.8. Uji t	37
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 Gambaran <i>One Eighteen Coffe Café</i> di Surabaya	38
4.2 Analisis Data	39
4.2.1. Statistik Deskriptif	39
4.2.1.1. Karakteristik Responden	39
4.2.1.2. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
4.2.1.3. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia	40
4.2.1.4. Tanggapan Responden	40
4.2.2. Analisis Deskriptif Variabel	44
4.2.2.1. Penjelasan Responden Terhadap <i>Behavioral Intention</i>	44
4.2.2.2. Penjelasan Responden Terhadap <i>Satisfaction</i>	46
4.2.2.3. Penjelasan Responden Terhadap <i>Personnel</i>	47
4.2.2.4. Penjelasan Responden Terhadap <i>Physical Environment</i>	48
4.2.2.5. Penjelasan Responden Terhadap <i>Escape</i>	50
4.2.3. Uji Validitas	52
4.2.4. Uji Reliabilitas Data.....	53
4.2.5. Pengujian Asumsi Klasik.....	54
4.2.5.1. Uji Normalitas	54
4.2.5.2. Uji Linearitas.....	55
4.2.5.3. Uji Multikolinearitas	56
4.2.5.4. Uji Heteroskedastisitas	56
4.3 Analisis Statistik	57

4.3.1. Model Regresi	57
4.3.1.1. Analisis Regresi Sederhana	57
4.3.1.2. Analisis Regresi Berganda	58
4.3.2. Analisis Koefisien Korelasi Berganda	59
4.3.3. Analisis Koefisien Determinasi (R ²)	60
4.4 Pengujian Hipotesis	60
4.4.1. Uji Simultan	60
4.4.2. Uji Parsial	61
4.5 Pembahasan	62
4.5.1. Pengaruh <i>Personnel</i> Terhadap <i>Satisfaction</i>	62
4.5.2. Pengaruh <i>Physical Environment</i> Terhadap <i>Satisfaction</i>	63
4.5.3. Pengaruh <i>Escape</i> Terhadap <i>Satisfaction</i>	65
4.5.4. Pengaruh <i>Satisfaction</i> Terhadap <i>Behavioral Intention</i>	66
BAB V KESIMPULAN	68
5.1.1. Simpulan Atas Hipotesis	68
5.1.1.1. Pengaruh <i>Personnel</i> Terhadap <i>Satisfaction</i>	68
5.1.1.2. Pengaruh <i>Physical Environment</i> Terhadap <i>Satisfaction</i>	69
5.1.1.3. Pengaruh <i>Escape</i> Terhadap <i>Satisfaction</i>	70
5.1.1.4. Pengaruh <i>Satisfaction</i> Terhadap <i>Behavioral Intention</i>	71
5.2 Implikasi	72
5.2.1. Implikasi Teoritis	72
5.2.2. Implikasi Manajerial	73
5.3 Rekomendasi	74
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	79



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
KAMPUS SURABAYA**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peranan Ekonomi Sektor PDRB Kota Surabaya ADHB 2013 ..	3
Gambar 1.2 Kondisi Pelayanan (<i>Personnel</i>) di Café 118 Surabaya.....	4
Gambar 1.3 Desain Ruang (<i>Physical Environment</i>) di Café 118 Surabaya...	5
Gambar 1.4 Kondisi Ruang Khusus Privasi (<i>Escape</i>) di Café 118 Surabaya	6
Gambar 1.5 Review Kepuasan Pelayanan dan Makanan di Café 118	6
Gambar 2.1 Model Penelitian An et al.....	20
Gambar 2.2 Model Penelitian	24
Gambar 2.3 Bagan Alur Berpikir	25
Gambar 4.1 P-Plot Model PR, PE, ES *ST.....	55
Gambar 4.2 P-Plot Model ST*BI.....	55
Gambar 4.3 Scater-Plot Model PR, PE, ES *ST.....	56
Gambar 4.4 Scater -Plot Model ST*BI.....	57
Gambar 4.5 Hasil Penelitian	62



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
KAMPUS SURABAYA**

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Usaha Restoran atau Café Menengah Atas Periode 2014-2018	1
Tabel 1.2 Perkembangan Usaha Restoran atau Rumah Makan Berskala Me- Nengah dan Besar di Jawa Timur.....	2
Tabel 1.3 Café Pesaing 118.....	8
Tabel 3.1 Desain Inti Kuesioner.....	28
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	30
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	40
Tabel 4.3 Derajat Penilaian Tiap Variabel	41
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Variabel <i>Behavioral Intention</i>	41
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Variabel <i>Satisfaction</i>	41
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Variabel <i>Personnel</i>	42
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Variabel <i>Physical Environment</i>	43
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Variabel <i>Escape</i>	44
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden Terhadap <i>Behavioral Intention</i>	45
Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Responden Terhadap <i>Satisfaction</i>	46
Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Responden Terhadap <i>Personnel</i>	47
Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden Terhadap <i>Physical Environment</i> ..	48
Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden Terhadap <i>Escape</i>	50
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas <i>Behavioral Intention</i>	52
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas <i>Satisfaction</i>	52
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas <i>Personnel</i>	52
Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas <i>Physical Environment</i>	53
Tabel 4.18 Hasil Uji Validitas <i>Escape</i>	53
Tabel 4.19 Hasil Uji Reliabilitas <i>Behavioral Intention</i>	53
Tabel 4.20 Hasil Uji Reliabilitas <i>Satisfaction</i>	53
Tabel 4.21 Hasil Uji Reliabilitas <i>Personnel</i>	54
Tabel 4.22 Hasil Uji Reliabilitas <i>Physical Environment</i>	54
Tabel 4.23 Hasil Uji Reliabilitas <i>Escape</i>	54
Tabel 4.24 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov	54
Tabel 4.25 Hasil Uji Linearitas	55
Tabel 4.26 Hasil Uji Multikolinearitas.....	56
Tabel 4.27 Hasil Uji Heteroskedastisitas (<i>Spearman rho</i>).....	57
Tabel 4.28 Uji Regresi Sederhana (ST*BI)	57
Tabel 4.29 Uji Regresi Berganda (PR,PE, dan ES*ST).....	58
Tabel 4.30 Koefisien Determinasi (PR,PE dan ES*ST)	60
Tabel 4.31 Koefisien Determinasi (ST*BI)	60
Tabel 4.32 Uji Simultan	60
Tabel 4.33 Uji T (Parsial).....	61



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
KAMPUS SURABAYA**

Tabel 5.1 Implikasi Teoritis72



LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	79
Lampiran 2 Tabulasi Data Kuesioner	82
Lampiran 3 Hasil Olah Data Statistik	85

