

KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis ingin mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang terus memberikan hikmat dan kesehatan yang luar biasa dalam menyelesaikan tugas akhir persyaratan akademik guna mengejar gelar studi yaitu Strata Dua Magister Manajemen di Universitas Pelita Harapan Surabaya ini.

Penulis meyakini bahwa pengungkapan, penyajian, maupun penggunaan kata-kata dan bahasa pada penelitian ini dirasa masih sangat jauh dari sempurna. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik dan segala bentuk pengarahannya dari semua pihak untuk perbaikan penelitian tugas akhir ini.

Pada kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan 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. Dr. Oliandes Sondakh S.E., M.M., selaku dosen pembimbing pertama yang telah mencurahkan perhatian yang begitu besar, tenaga, kasih sayang serta memberikan dorongan yang begitu tinggi kepada saya dari awal hingga penelitian ini dapat diselesaikan.
2. Dr. Ronald S.T., M.M., selaku pembimbing akademik yang membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui selama berkuliah di UPH Surabaya, serta selaku dosen pembimbing kedua yang telah membantu dan memberikan saran-saran serta perhatian sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini.
3. Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M., selaku dosen penguji pertama yang turut memberikan masukan dan arahan kepada penulis untuk penyelesaian penelitian ini.
4. William Santoso, S.E., M.AK, selaku dosen penguji kedua yang turut membantu saya dalam memberi masukan.
5. Keluarga saya, Papa Semion Muhi, Mama Amelia Kitu, Adik Alfred Muhi yang senantiasa mendoakan setiap hari dan selalu memberikan dukungan kepada saya tiada henti.

6. Epprianson Purba yang selalu menemani setiap hari, tiada henti memberikan semangat dan mendoakan saya dalam menyelesaikan penelitian ini.
7. Teman-teman terbaik di Grup Jalan-Jalan I Gde Ray Wiryasutha, Gilang Yudhan Sia, Galuh Fandy, Jonathan Evan, Zatira Sutrisno, Muhammad Yusuf Kurniawan dan Ferri Devyanto yang sudah membantu dan memberikan dukungan dalam penelitian ini.
8. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan 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 penulis serta pihak-pihak yang berkepentingan dengan topik yang sama. Segala kritik dan saran atas penelitian ini tentunya akan sangat bermanfaat untuk penyempurnaan selanjutnya.

Surabaya, 22 Januari 2021

Febriani Nancy Muhu

DAFTAR ISI

THESIS	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Batasan Masalah	14
1.3 Rumusan Masalah	14
1.4 Tujuan Penelitian	16
1.5 Manfaat Penelitian	17
1.5.1 Manfaat Teoritis	17
1.5.2 Manfaat Praktis	17
1.6 Sistematika Penulisan	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	20
2.1 Landasan Teori	20
2.1.1 <i>Restaurant Environmental Cues</i>	20
2.1.2 <i>Non-Restaurant Environmental Cues</i>	20
2.1.3 <i>Customer Loyalty</i>	21
2.1.4 <i>Customer Satisfaction</i>	22
2.1.5 <i>Motivation</i>	24
2.1.6 <i>Decor & Artifacts</i>	25

2.1.7	<i>Spatial Layout</i>	26
2.1.8	<i>Ambient Conditions</i>	27
2.1.9	<i>Food Quality</i>	29
2.1.10	<i>Service Quality</i>	30
2.1.11	<i>Price</i>	31
2.1.12	<i>Location</i>	33
2.2	Penelitian Terdahulu	34
2.3	Pengembangan Hipotesis	37
2.3.1	Pengaruh <i>Decor & Artifacts</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	37
2.3.2	Pengaruh <i>Spatial Layout</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	38
2.3.3	Pengaruh <i>Ambient Conditions</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	39
2.3.4	Pengaruh <i>Food Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	39
2.3.5	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	40
2.3.6	Pengaruh <i>Price</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	41
2.3.7	Pengaruh <i>Location</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	42
2.3.8	Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	43
2.3.9	<i>Motivation</i> memperkuat pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	44
2.4	Model Penelitian	47
2.5	Bagan Alur Berpikir	47
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		50
3.1	Jenis Penelitian	50
3.2	Populasi dan Sampel	51
3.2.1	Populasi	51
3.2.2	Sampel	51
3.3	Metode Pengumpulan Data	53
3.3.1	Jenis dan Sumber Data	53
3.3.2	Teknik Pengumpulan Data	54
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	55
3.4.1	Definisi Operasional	55
3.4.2	Pengukuran Variabel	58

3.5	Metode Analisis Data.....	59
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....		72
4.1	Gambaran Umum De Mandailing Cafe and Eatery	72
4.2	Analisis Data.....	73
4.2.1	Statistik Deskriptif Profil Responden	73
4.2.1.1	Jenis Kelamin Responden	73
4.2.1.2	Umur Responden	74
4.2.2	Statistik Deskriptif Jawaban Responden.....	75
4.2.2.1	Analisis Statistik Jawaban Responden terhadap <i>Customer Loyalty</i>	75
4.2.2.2	Analisis Statistik Jawaban Responden terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	77
4.2.2.3	Analisis Statistik Jawaban Responden terhadap <i>Motivation</i>	80
4.2.2.4	Analisis Statistik Jawaban Responden terhadap <i>Decor & Artifacts</i>	82
4.2.2.5	Analisis Statistik Jawaban Responden terhadap <i>Spatial Layout</i>	84
4.2.2.6	Analisis Statistik Jawaban Responden terhadap <i>Ambient Conditions</i>	86
4.2.2.7	Analisis Statistik Jawaban Responden terhadap <i>Food Quality</i>	88
4.2.2.8	Analisis Statistik Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Service Quality</i>	91
4.2.2.9	Analisis Statistik Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Price</i>	94
4.2.2.10	Analisis Statistik Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Location</i>	96
4.2.3	Hasil Pengujian Kualitas Data	98
4.2.3.1	Uji Validitas	98
4.2.3.2	Uji Reliabilitas	99
4.2.3.3	Uji Asumsi Klasik Regresi Normalitas.....	100
4.2.3.4	Uji Asumsi Klasik Regresi Heterokedastisitas	102
4.2.3.5	Uji Asumsi Klasik Regresi Linearitas.....	103
4.2.3.6	Uji Asumsi Klasik Regresi Multikolinearitas	104
4.2.4	Metode Analisis Statistik	105
4.2.4.1	Analisis Regresi Berganda Pengaruh terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	105
4.2.4.2	Analisis Regresi Sederhana Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	108
4.2.4.3	Analisis Peran Moderasi <i>Motivation</i> (MV) terhadap pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	110

4.3	Hasil Pengujian Hipotesis	112
4.3.1	Analisis Per Hipotesis	112
4.3.1.1	Pengujian Hipotesis 1 (H1)	112
4.3.1.2	Pengujian Hipotesis 2 (H2)	113
4.3.1.3	Pengujian Hipotesis 3 (H3)	114
4.3.1.4	Pengujian Hipotesis 4 (H4)	114
4.3.1.5	Pengujian Hipotesis 5 (H5)	115
4.3.1.6	Pengujian Hipotesis 6 (H6)	115
4.3.1.7	Pengujian Hipotesis 7 (H7)	116
4.3.1.8	Pengujian Hipotesis 8 (H8)	117
4.3.1.9	Pengujian Hipotesis 9 (H9)	117
4.4	Pembahasan.....	118
BAB V KESIMPULAN		162
5.1	Simpulan	162
5.1.1	Simpulan Atas Hipotesis	162
5.1.1.1	Pengaruh <i>Decor & Artifacts</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	162
5.1.1.2	Pengaruh <i>Spatial Layout</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	163
5.1.1.3	Pengaruh <i>Ambient Conditions</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	164
5.1.1.4	Pengaruh <i>Food Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	164
5.1.1.5	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	165
5.1.1.6	Pengaruh <i>Price</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	166
5.1.1.7	Pengaruh <i>Location</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	166
5.1.1.8	Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	167
5.1.1.9	<i>Motivation</i> memperkuat pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	168
5.1.2	Simpulan Atas Masalah Penelitian	169
5.2	Implikasi	170
5.2.1	Implikasi Teoritis	170
5.2.2	Implikasi Manajerial	172
5.3	Rekomendasi.....	189
DAFTAR PUSTAKA		190

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Diagram presentase jumlah restoran di Surabaya pada tahun 2016....	3
Gambar 1. 2 Survei kepuasan pelanggan De Mandailing Cafe and Eatery	5
Gambar 1. 3 Dekorasi De Mandailing Cafe and Eatery	7
Gambar 1. 4 Tata ruang De Mandailing Cafe and Eatery Jemursari	8
Gambar 1. 5 Ambient Conditions De Mandailing Cafe and Eatery Jemursari.....	9
Gambar 1. 6 Harga De Mandailing Cafe and Eatery Jemursari.....	11
Gambar 1. 7 Makanan di De Mandailing Cafe and Eatery Jemursari	13
Gambar 4. 1 Logo De Mandailing Cafe and Eatery	73
Gambar 4. 2 Karakteristik Jenis Kelamin Responden	73
Gambar 4. 3 Karakteristik Usia Responden.....	74
Gambar 4. 4 ScatterPlot Uji Normalitas DA, SL, AC, FQ, SQ, P, L*CS	101
Gambar 4. 5 ScatterPlot Uji Normalitas CS*CL	101

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Likert Scale Point.....	54
Tabel 3. 2 Operasional Variabel	55
Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden	73
Tabel 4.2 Karakteristik Usia Responden	74
Tabel 4.3 Deskripsi Mean Rating Index	75
Tabel 4.4 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan Variabel Customer Loyalty	75
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan Variabel Customer Satisfaction.....	78
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan Variabel Motivation.....	80
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan Variabel Decor & Artifacts:	82
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan Variabel Spatial Layout	84
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan Variabel Ambient Conditions	86

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A: KUESIONER	A-1
LAMPIRAN B: TABULASI DATA KUESIONER	B-1
LAMPIRAN C: HASIL UJI STATISTIK DESKRIPSTIF	C-1

