

## KATA PENGANTAR

Segala bentuk puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan kasih yang melimpah, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir untuk memenuhi persyaratan akademik dalam mengejar gelar studi Srata Satu Sarjana Manajemen di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya dengan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh *Décor and Artifacts, Spatial Layout, Ambient Conditions, Food Quality, Service Quality, Price, dan Location* terhadap *Arousal, Pleasure, dan Behavioral Intention* Pelanggan Restoran *Domicile Kitchen & Lounge Surabaya*”. Kemudian penulis meyakini bahwa dengan adanya dukungan dari banyak pihak terhadap proses penyelesaian penelitian ini, menyebabkan tugas akhir pemenuhan persyaratan akademik dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Sehingga pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak atas bantuan yang telah diberikan. Dan ucapan terimakasih yang penulis ingin sampaikan secara khusus ditujukan kepada:

1. Orang tua saya, Chrisanto Budi Maesa Paath dan Dr. Retno Widayanti dan keluarga besar yang senantiasa memberikan dukungan dan doa setiap harinya dalam proses penyelesaian penelitian ini.
2. Bapak Dr. Ronald, S.T., M.M, CSMA, CDM, PMA, selaku Executive Director dan Associate Dean serta dosen pembimbing pertama yang telah membantu saya dalam proses penyelesaian penelitian dengan tepat waktu.

3. Ibu Dr. Amelia, S.E., M.M, RFP-I, CSMA, selaku kepala program studi manajemen yang telah memberikan bantuan terhadap segala bentuk permasalahan akademik maupun non-akademik selama perkuliahan yang telah saya lewati.

4. Bapak Dr. Yanuar Dananjaya, B.Sc., MM, selaku dosen pembimbing kedua yang telah membantu saya dalam proses penyelesaian penelitian dengan arahan dan masukan yang baik.

5. Bapak Hananiel Mennoverdi Gunawan, BA, MBA, selaku dosen perwakilan akademik yang telah memberikan berbagai bentuk dukungan terhadap saya.

6. Seluruh Bapak/Ibu dosen Fakultas Manajemen yang turut memberikan dukungan dan semangat selama proses perkuliahan di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.

7. Belina Antoinete Nelly Pangemanan, selaku pacar saya yang dengan senantiasa selalu memberikan dukungan, semangat, doa, dan berbagai bentuk bantuan sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.

8. Seluruh kerabat dan teman-teman perkuliahan yang selalu meluangkan waktu untuk membantu penyelesaian penelitian ini.

Atas segala bentuk dukungan dari berbagai pihak, hanya kuasa Tuhan Yang Maha Esa yang dapat membalas semua bentuk kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Dalam proses penyelesaian penelitian, penulis menyadari bahwa dalam penggunaan kata dan penyajian masih memiliki kekurangan yang perlu diperbaiki. Maka dari itu penulis sangat membutuhkan segala bentuk kritik dan saran yang dapat digunakan penulis untuk melakukan perbaikan terhadap penelitian

ini. Akhir kata, harapan dari penulis terhadap penelitian ini adalah pengaruh dan manfaat yang dihasilkan dapat memberikan hasil yang positif bagi peneliti selanjutnya.

Surabaya, 26 Agustus 2021



Andrew Vittorio Putra Paath



## DAFTAR ISI

**HALAMAN JUDUL**

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR**

**PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR**

**PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR**

<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>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xviii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Batasan Masalah.....	16
1.3    Rumusan Masalah .....	17
1.4    Tujuan Penelitian .....	18
1.5    Manfaat Penelitian .....	20
1.5.1    Manfaat Teoritis .....	20
1.5.2    Manfaat Praktis .....	20
1.6    Sistematika Penulisan .....	21
<b>BAB II</b> .....	<b>23</b>
2.1    Landasan Teori.....	23
2.1.1 <i>Behavioral Intention</i> .....	23
2.1.2 <i>Emotional Responses</i> .....	24
2.1.3 <i>Pleasure dan Arousal</i> .....	25
2.1.4 <i>Restaurant Environmental Cues dan Restaurant Non-environmental Cues</i> .....	27
2.1.5 <i>Décor and Artifacts</i> .....	28
2.1.6 <i>Spatial Layout</i> .....	29

2.1.7	<i>Ambient Conditions</i> .....	30
2.1.8	<i>Food Quality</i> .....	31
2.1.9	<i>Service Quality</i> .....	32
2.1.10	<i>Price</i> .....	33
2.1.12	<i>Location</i> .....	34
2.2	Penelitian Terdahulu .....	35
2.3	Pengembangan Hipotesis .....	38
2.3.1	Hubungan <i>Décor &amp; Artifacts</i> Terhadap <i>Arousal</i> .....	38
2.3.2	Hubungan <i>Spatial Layout</i> Terhadap <i>Arousal</i> .....	39
2.3.3	Hubungan <i>Ambient Condition</i> Terhadap <i>Arousal</i> .....	40
2.3.4	Hubungan <i>Food Quality</i> Terhadap <i>Arousal</i> .....	41
2.3.5	Hubungan <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Arousal</i> .....	41
2.3.6	Hubungan <i>Price</i> Terhadap <i>Arousal</i> .....	42
2.3.7	Hubungan <i>Location</i> Terhadap <i>Arousal</i> .....	43
2.3.8	Hubungan <i>Arousal</i> Terhadap <i>Pleasure</i> .....	44
2.3.9	Pengaruh <i>Pleasure</i> Terhadap <i>Behavioral Intention</i> .....	45
2.4	Model Penelitian .....	47
2.5	Bagan Alur Berpikir .....	48
<b>BAB III</b>	.....	<b>50</b>
3.1	Jenis Penelitian dan Jenis Data .....	50
3.1.1	Jenis Penelitian .....	50
3.1.2	Jenis Data .....	50
3.2	Populasi dan Sampel .....	51
3.2.1	Populasi .....	51
3.2.2	Sampel .....	52
3.3	Metode Pengumpulan Data .....	55
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	58
3.5	Metode Analisis Data .....	60
<b>BAB IV</b>	.....	<b>71</b>
4.1	Gambaran Umum Domicile Kitchen & Lounge .....	71
4.2	Analisis Data .....	71
4.2.1	Statistik Deskriptif .....	72

4.2.1.1	Karakteristik Responden .....	72
4.2.1.2	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia.....	73
4.2.1.3	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	74
4.2.1.4	Tanggapan Responden .....	75
4.2.2	Analisis Deskriptif Variabel.....	88
4.2.2.1	Penjelasan Responden Terhadap <i>Decor &amp; Artifacts</i> .....	88
4.2.2.2	Penjelasan Responden Terhadap <i>Spatial Layout</i> .....	90
4.2.2.3	Penjelasan Responden Terhadap <i>Ambient Conditions</i> .....	92
4.2.2.4	Penjelasan Responden Terhadap <i>Food Quality</i> .....	93
4.2.2.5	Penjelasan Responden Terhadap <i>Service Quality</i> .....	95
4.2.2.6	Penjelasan Responden Terhadap <i>Price</i> .....	96
4.2.2.7	Penjelasan Responden Terhadap <i>Location</i> .....	97
4.2.2.8	Penjelasan Responden Terhadap <i>Arousal</i> .....	99
4.2.2.9	Penjelasan Responden Terhadap <i>Pleasure</i> .....	100
4.2.2.10	Penjelasan Responden Terhadap <i>Behavioral Intention</i> .....	102
4.2.3	Hasil Pengujian kualitas Data .....	103
4.2.3.1	Evaluasi Normalitas Data.....	105
4.2.3.2	Evaluasi Outliers .....	106
4.2.3.3	Evaluasi Multicollinearity dan Singularity .....	109
4.2.3.4	Analisis Faktor Konfirmatori .....	110
4.2.3.5	Analisis Full Structural Equation Modeling .....	115
4.2.3.6	Uji Realibility .....	118
4.2.4	Hasil Pengujian Hipotesis .....	120
4.2.4.1	Pengujian Hipotesis 1 ( $H_1$ ).....	121
4.2.4.2	Pengujian Hipotesis 2 ( $H_2$ ).....	121
4.2.4.3	Pengujian Hipotesis 3 ( $H_3$ ).....	122
4.2.4.4	Pengujian Hipotesis 4 ( $H_4$ ).....	122
4.2.4.5	Pengujian Hipotesis 5 ( $H_5$ ).....	123
4.2.4.6	Pengujian Hipotesis 6 ( $H_6$ ).....	123
4.2.4.7	Pengujian Hipotesis 7 ( $H_7$ ).....	124
4.2.4.8	Pengujian Hipotesis 8 ( $H_8$ ).....	124
4.2.4.9	Pengujian Hipotesis 9 ( $H_9$ ).....	125

4.3	Pembahasan.....	125
<b>BAB V.....</b>		<b>153</b>
<b>KESIMPULAN.....</b>		<b>153</b>
5.1	Simpulan .....	153
5.1.1	Simpulan Atas Hipotesis .....	154
5.1.1.1	Pengaruh <i>Decor &amp; Artifact</i> Terhadap <i>Arousal</i> .....	154
5.1.1.2	Pengaruh <i>Spatial Layout</i> Terhadap <i>Arousal</i> .....	155
5.1.1.3	Pengaruh <i>Ambient Conditions</i> Terhadap <i>Arousal</i> .....	156
5.1.1.4	Pengaruh <i>Food Quality</i> Terhadap <i>Arousal</i> .....	157
5.1.1.5	Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Arousal</i> .....	157
5.1.1.6	Pengaruh <i>Price</i> Terhadap <i>Arousal</i> .....	158
5.1.1.7	Pengaruh <i>Location</i> Terhadap <i>Arousal</i> .....	159
5.1.1.8	Pengaruh <i>Arousal</i> Terhadap <i>Pleasure</i> .....	161
5.1.1.9	Pengaruh <i>Pleasure</i> Terhadap <i>Behavioral Intention</i> .....	161
5.1.2	Simpulan Atas Masalah Penelitian.....	162
5.2	Implikasi.....	164
5.2.1	Implikasi Teoritis .....	164
5.2.2	Implikasi Manajerial .....	165
5.3	Rekomendasi .....	174
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>176</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Trend Data Pertumbuhan Industri Makanan dan Minuman.....	2
Gambar 1.2 Logo Domicile Kitchen & Lounge Surabaya.....	6
Gambar 1.3 Ruang Outdoor Domicile Kitchen & Lounge .....	10
Gambar 1.4 Ruang Indoor Domicile Kitchen & Lounge .....	10
Gambar 1.5 Tata Ruang Domicile Kitchen & Lounge.....	11
Gambar 1.6 Penilaian Suasana Restoran Domicile Kitchen & Lounge.....	12
Gambar 1.7 Makanan Domicile Kitchen & Lounge .....	13
Gambar 1.8 Pelayan Domicile Kitchen & Lounge .....	14
Gambar 1.9 Review Harga Domicile Kitchen & Lounge .....	15
Gambar 1.10 Menu Domicile Kitchen & Lounge.....	15
Gambar 1.11 Lokasi Domicile Kitchen & Lounge .....	16
Gambar 2.1 Model Penelitian Terdahulu .....	37
Gambar 2.2 Model Penelitian .....	47
Gambar 3.1 Diagram Alur Kerangka Pemikiran Teoritis .....	62
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Usia.....	73
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	74
Gambar 4.3 <i>Confirmatory Analysis Décor and Artifacts, Spatial Layout, Ambient Conditions, Food Quality, Service Quality, Price dan Location</i> .....	111
Gambar 4.4 <i>Confirmatory Analysis Arousal, Pleasure dan Behavioral Intention</i> .....	113
Gambar 4.5 <i>Full Structural Model</i> .....	116

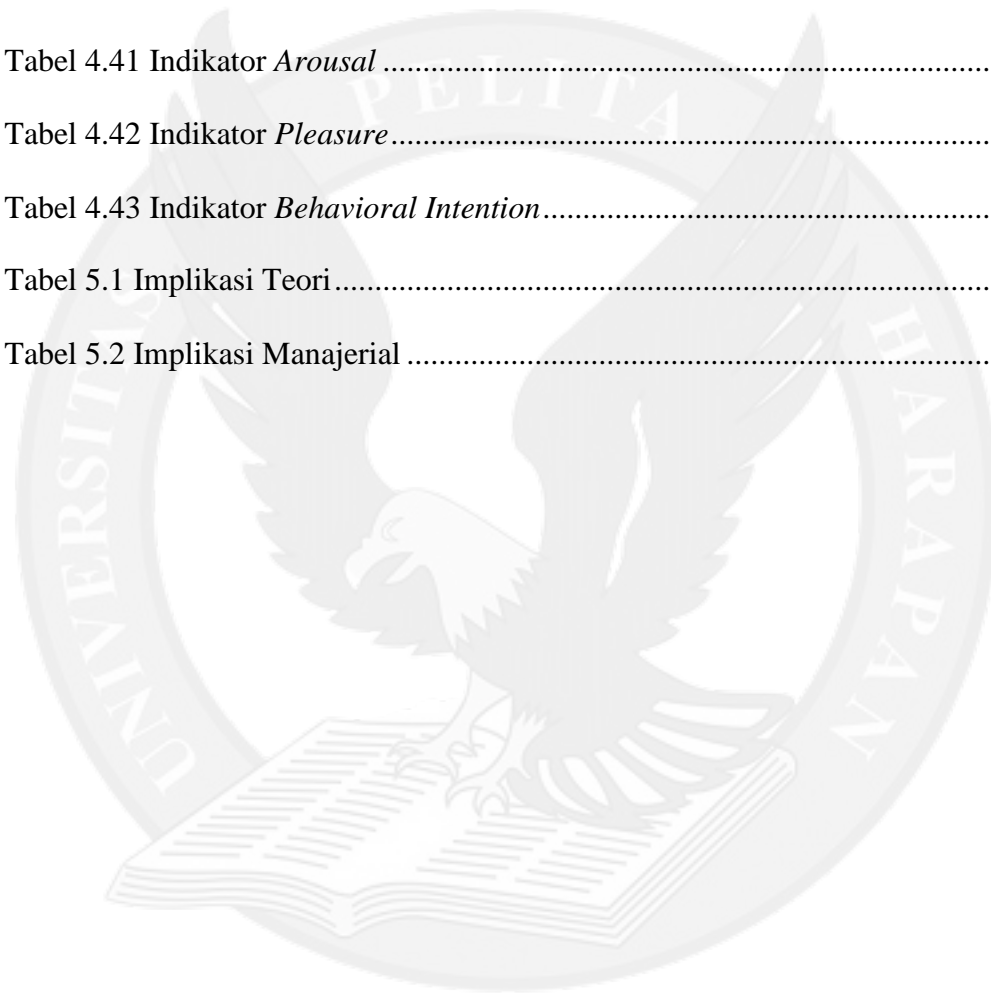


## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Desain Inti Kuesioner.....	56
Tabel 3.2 Definisi Operasi Variabel.....	58
Tabel 3.3 Keterangan Hubungan Kontrak .....	62
Tabel 3.4 Hasil Konversi Ke Dalam Persamaan .....	63
Tabel 3.5 Kriteria <i>Goodnes of Fit Index</i> .....	68
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Usia.....	73
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	74
Tabel 4.3 Derajat Penilaian Setiap Variabel .....	75
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap <i>Decor &amp; Artifacts</i> .....	76
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap <i>Spatial Layout</i> .....	77
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap <i>Ambient Condition</i> .....	79
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap <i>Food Quality</i> .....	80
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap <i>Service Quality</i> .....	81
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap <i>Price</i> .....	83
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap <i>Location</i> .....	84
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Terhadap <i>Arousal</i> .....	85
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Terhadap <i>Pleasure</i> .....	86
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Terhadap <i>Behavioral Intention</i> .....	87
Tabel 4.14 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Decor &amp; Artifacts</i>	89
Tabel 4.15 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Spatial Layout</i> ....	91
Tabel 4.16 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Ambient Conditions</i> .....	92

Tabel 4.17 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Food Quality</i> .....	94
Tabel 4.18 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Service Quality</i> ...	95
Tabel 4.19 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Price</i> .....	96
Tabel 4.20 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Location</i> .....	98
Tabel 4.21 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Arousal</i> .....	99
Tabel 4.22 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Pleasure</i> .....	100
Tabel 4.23 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Behavioral Intention</i> .....	102
Tabel 4.24 <i>Goodness of Fit Index</i> .....	104
Tabel 4.25 Uji Normalitas Data .....	106
Tabel 4.26 Statistik Deskriptif <i>Z-Score</i> .....	107
Tabel 4.27 <i>Mahalanobis Distance</i> .....	109
Tabel 4.28 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor <i>Loading Décor &amp; Artifacts, Spatial Layout, Ambient Conditions, Food Quality, Service Quality, Price dan Location</i> .....	112
Tabel 4.29 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor <i>Loading Arousal, Pleasure, dan Behavioral Intention</i> .....	114
Tabel 4.30 Index Pengujian Kelayakan .....	116
Tabel 4.31 <i>Regression Weight Full Structural Equation Model</i> .....	117
Tabel 4.32 Uji Realibility.....	118
Tabel 4.33 Hasil Uji Hipotesis .....	120
Tabel 4.34 Indikator <i>Decor &amp; Artifacts</i> .....	136
Tabel 4.35 Indikator <i>Spatial Layout</i> .....	139

Tabel 4.36 Indikator <i>Ambient Conditions</i> .....	140
Tabel 4.37 Indikator <i>Food Quality</i> .....	142
Tabel 4.38 Indikator <i>Service Quality</i> .....	143
Tabel 4.39 Indikator <i>Price</i> .....	145
Tabel 4.40 Indikator <i>Location</i> .....	146
Tabel 4.41 Indikator <i>Arousal</i> .....	147
Tabel 4.42 Indikator <i>Pleasure</i> .....	149
Tabel 4.43 Indikator <i>Behavioral Intention</i> .....	151
Tabel 5.1 Implikasi Teori.....	164
Tabel 5.2 Implikasi Manajerial .....	171



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A: KUESIONER .....	A-1
LAMPIRAN B: TABULASI DATA KUESIONER .....	B-1
LAMPIRAN C: HASIL UJI STATISTIK DESKRIPTIF.....	C-1
LAMPIRAN D: HASIL PENGUJIAN <i>STRUCTURAL EQUATION MODEL</i> .	D-1
LAMPIRAN E: HASIL TURNITIN.....	E-1

