

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya naikkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan hikmat, berkat, kebijaksanaan serta kesehatan sehingga saya selaku penulis dapat melaksanakan dan menyusun tugas akhir sebagai persyaratan akademik guna meraih gelar Strata Satu Sarjana Manajemen di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.

Saya selaku penulis menyadari bahwasannya dalam proses penulisan tugas akhir ini banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan, bimbingan, kerjasama, dan belas kasih dari berbagai pihak akhirnya kendala-kendala tersebut dapat dihadapi satu per satu. Adapun tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu, dengan rendah hati penulis mengharapkan saran, kritik, dan segala hal yang dapat membantu untuk memperbaiki tugas akhir ini.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang begitu besar kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung selama penelitian tugas akhir ini. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih khususnya kepada:

- 1) Bapak Dr. Ronald, S.T., M.M, CSMA, CDM, PMA, selaku *Executive Director* yang telah membantu banyak hal dalam masa perkuliahan saya dan memberikan motivasi untuk menyelesaikan perkuliahan saya di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.

- 2) Ibu Dr. Amelia, S.E., RFP-I, M.M, CSMA, CDM, selaku kepala program studi manajemen yang dengan sabar dan berbelas kasih memberikan banyak kesempatan untuk saya dalam menyelesaikan segala tugas dan tanggung jawab dalam masa perkuliahan saya di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.
- 3) Bapak Dr. Yanuar Dananjaya, B.Sc., M.M., selaku dosen pembimbing pertama saya yang selalu menyemangati dan menuntun saya, juga memberikan saran yang berguna dalam penyelesaian ini agar dapat diselesaikan dengan baik dan benar.
- 4) Ibu Oliandes Sondakh, S.E., M.M., CSMA, selaku dosen pembimbing kedua saya yang telah memberikan masukan dan mendukung dalam menyelesaikan penelitian ini.
- 5) Bapak Dr. William Santoso, S.E., M.Ak dan Ibu Priskilla E.E Napitupulu, S.Sos, M.M., CSMA, CHCSA, selaku dosen pembimbing akademik selama masa perkuliahan saya di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya yang dengan penuh kesabaran senantiasa memberikan dukungan serta motivasi dari awal perkuliahan hingga tahap penyelesaian penelitian tugas akhir.
- 6) Bapak Hananiel M. Gunawan, BA, MBA, selaku dosen penguji pertama yang turut memberikan arahan dalam menyelesaikan penelitian ini.

- 7) Keluarga saya, Papa, Mama, dan kedua Kakak serta keluarga besar lainnya yang senantiasa mendukung saya di dalam doa serta tenaga untuk membantu dalam menyelesaikan penelitian tugas akhir ini.
- 8) Nanda Eka, Noufhal Pradhani, dan Fachroni Azhari, sahabat “Northern Rebels” yang selalu ada untuk saya di kala senang maupun sedih selama bertahun-tahun dan memotivasi untuk menyelesaikan perkuliahan saya demi meraih mimpi bersama.
- 9) Kevin Haputra, Wendy Hongadi, Gerard Samuel, Glory Louis, dan seluruh teman lain yang masing-masing merantau dari berbagai kota dan dipertemukan di lingkungan kos Siwalankerto “Padang Pasir”, yang selalu menghabiskan waktu bersama selama berada di Surabaya.
- 10) Vincent Sanjaya, Marsha Pattinama, Daniel Andrian, Steven Samuel, dan seluruh teman “Happy Family” yang sudah menemani dan menghibur saya selama masa perkuliahan saya di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.
- 11) Cristine Triana dan Dana Puspita, teman berbagi keluh kesah yang selalu memberikan dukungan agar saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
- 12) Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu untuk menyelesaikan penelitian ini.

Tidak ada hal yang bisa penulis lakukan selain bersyukur dan berdoa agar Tuhan Yang Maha Esa membalas seluruh kebaikan Bapak, Ibu, Saudara, sahabat,

dan teman sekaligus. Penulis mengharapkan agar hasil penelitian tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi penulis maupun bagi seluruh pembaca.

Samarinda, 4 Januari 2023



Axel Othniel



DAFTAR ISI

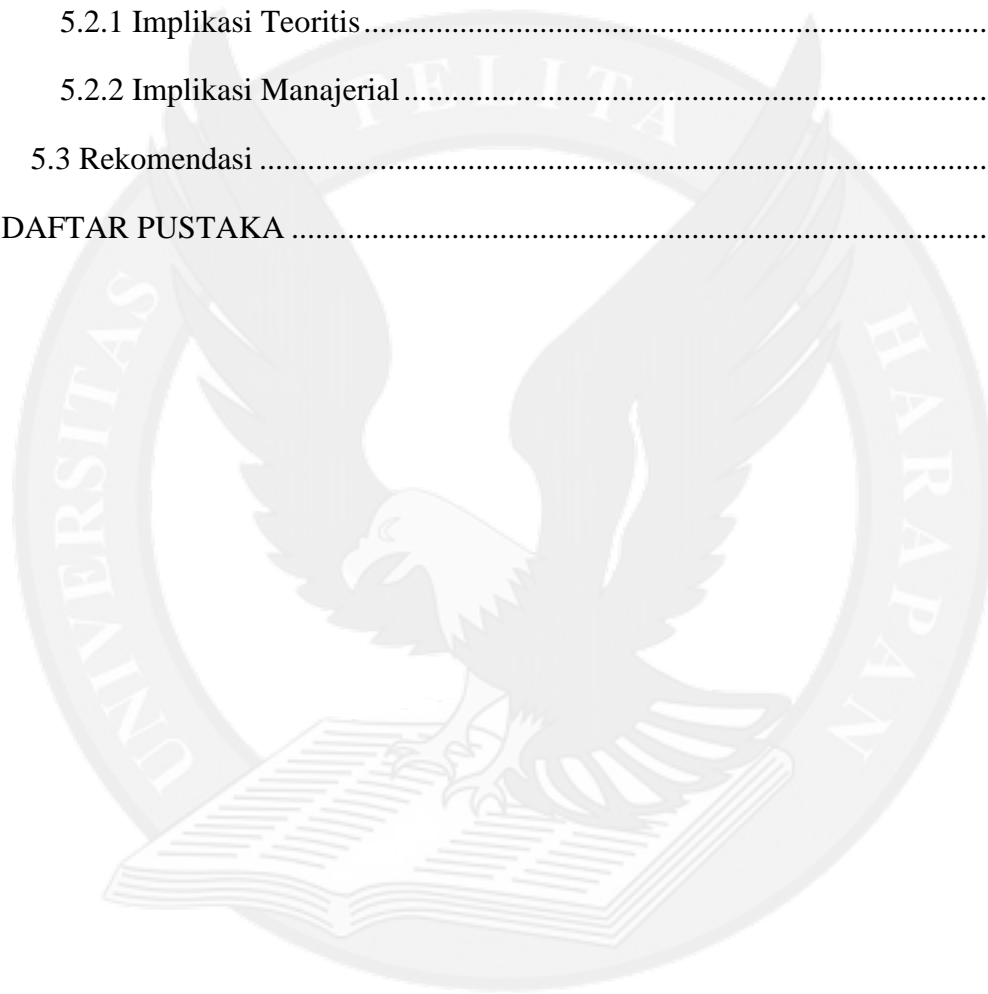
SKRIPSI.....	i
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Batasan Masalah.....	10
1.3 Rumusan Masalah	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Manfaat Penelitian.....	12
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	12
1.5.2 Manfaat Praktis	12
1.6 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	15
2.1 Landasan Teori	15
2.1.1 <i>Behavioral Intentions</i>	15
2.1.2 <i>Customer Satisfaction</i>	17
2.1.3 <i>Customer Perceived Value</i>	19

2.1.4 <i>Food Quality</i>	21
2.1.5 <i>Physical Environment Quality</i>	23
2.1.6 <i>Service Quality</i>	24
2.2 Penelitian Terdahulu	26
2.3 Pengembangan Hipotesis	28
2.3.1 Pengaruh <i>Food Quality</i> terhadap <i>Customer Perceived Value</i>	28
2.3.2 Pengaruh <i>Physical Environment Quality</i> terhadap <i>Customer Perceived Value</i>	29
2.3.3 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Perceived Value</i>	29
2.3.4 Pengaruh <i>Customer Perceived Value</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	30
2.3.5 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	30
2.4 Model Penelitian	31
2.5 Bagan Alur Berpikir	31
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Jenis Penelitian dan Jenis Data	33
3.1.1 Jenis Penelitian	33
3.1.2 Jenis Data	34
3.1.3 Sumber Data	34
3.2 Populasi dan Sampel	35
3.2.1 Populasi	35
3.2.2 Sampel	36
3.3 Metode Pengumpulan Data	37
3.4 Definisi Operasional Variabel	39
3.5 Metode Analisis	40
3.5.1 Pengolahan Data	40

3.5.2 Pengujian Hipotesis	41
3.5.2.1 Uji Validitas	42
3.5.2.2 Uji Reliabilitas	43
3.5.2.3 Uji Asumsi Klasik	43
3.5.2.4 Analisis Linear Regresi Sederhana (<i>Simple Regression</i>)	46
3.5.2.5 Analisis Linear Regresi Berganda (<i>Multiple Regression</i>).....	47
3.5.2.6 Koefisien Korelasi (R)	49
3.5.2.7 Koefisien Determinasi (R ²).....	49
3.5.2.8 Uji F	50
3.5.2.9 Uji T	51
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	52
4.1 Gambaran Umum Ciccia Ristorante and Steak House.....	52
4.2 Analisis Data	53
4.2.1 Statistik Deskriptif	53
4.2.1.1 Karakteristik Responden	53
4.2.1.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia.....	54
4.2.1.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
4.2.1.4 Tanggapan Responden	56
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel	66
4.2.2.1 Penjelasan Responden terhadap <i>Behavioral Intentions</i>	66
4.2.2.2 Penjelasan Responden terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	68
4.2.2.3 Penjelasan Responden terhadap <i>Customer Perceived Value</i>	69
4.2.2.4 Penjelasan Responden terhadap <i>Service Quality</i>	71
4.2.2.5 Penjelasan Responden terhadap <i>Physical Environment Quality</i>	72
4.2.2.6 Penjelasan Responden terhadap <i>Food Quality</i>	74

4.2.3 Uji Validitas	76
4.2.4 Uji Reliabilitas	77
4.2.5 Pengujian Asumsi Klasik Regresi	78
4.2.5.1 Uji Normalitas	78
4.2.5.2 Uji Multikolinearitas	81
4.2.5.3 Uji Heterokedastisitas	82
4.2.5.4 Uji Linearitas	84
4.3 Metode Analisis Statistika	85
4.3.1 Analisis Regresi	85
4.3.1.1 Analisis Regresi Sederhana	85
4.3.1.2 Analisis Regresi Berganda	87
4.3.2 Analisis Koefisien Korelasi	89
4.3.2.1 Analisis Koefisien Korelasi Sederhana	89
4.3.2.2 Analisis Koefisien Korelasi Berganda	90
4.3.3 Analisa Koefisien Determinasi (R^2)	90
4.4 Metode Pengujian Hipotesis	91
4.4.1 Uji Signifikan Simultan (Uji-F)	91
4.4.2 Uji Signifikan Parsial (Uji-T)	92
4.5 Pembahasan	95
BAB V KONKLUSI, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI	113
5.1 Simpulan	113
5.1.1 Simpulan Atas Hipotesis	115
5.1.1.1 Pengaruh <i>Food Quality</i> terhadap <i>Customer Perceived Value</i>	115
5.1.1.2 Pengaruh <i>Physical Environment Quality</i> terhadap <i>Customer Perceived Value</i>	116

5.1.1.3 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Perceived Value</i> ..	117
5.1.1.4 Pengaruh <i>Customer Perceived Value</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	118
5.1.1.5 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Behavioral Intentions</i>	119
5.2 Implikasi	120
5.2.1 Implikasi Teoritis.....	120
5.2.2 Implikasi Manajerial.....	121
5.3 Rekomendasi	127
DAFTAR PUSTAKA	129



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Penduduk Kota Surabaya Tahun 2018	3
Gambar 1.2 Logo Ciccia Ristorante and Steak House	3
Gambar 1.3 Bukti dari behavioral intentions Ciccia Ristorante and Steak House.....	5
Gambar 1.4 Bukti dari <i>customer satisfaction</i> Ciccia Ristorante and Steak House	6
Gambar 1.5 Bukti dari perceived value Ciccia Ristorante and Steak House	7
Gambar 1.6 Bukti dari <i>food quality</i> Ciccia Ristorante and Steak House	7
Gambar 1.7 Bukti dari <i>physical environment</i> Ciccia Ristorante and Steak House.....	8
Gambar 1.8 Bukti dari <i>service quality</i> Ciccia Ristorante and Steak House.....	9
Gambar 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	27
Gambar 2.2 Model Penelitian Terdahulu Jurnal Pendukung Kedua.....	28
Gambar 2.3 Model Penelitian	31
Gambar 2.4 Bagan Alur Berpikir	32
Gambar 4.1 Diagram Pie Responden Berdasarkan Usia.....	54
Gambar 4.2 Diagram Pie Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Gambar 4.3 Scatterplot Uji Normalitas <i>Behavioral Intentions</i>	79
Gambar 4.4 Scatterplot Uji Normalitas <i>Customer Satisfaction</i>	80
Gambar 4.5 Scatterplot Uji Normalitas <i>Customer Perceived Value</i>	81
Gambar 4.6 Scatterplot Uji Heterokedastisitas <i>Behavioral Intentions</i>	82
Gambar 4.7 Scatterplot Uji Heterokedastisitas <i>Customer Satisfaction</i>	83
Gambar 4.8 Scatterplot Uji Heterokedastisitas <i>Customer Perceived Value</i>	83
Gambar 4.9 Hasil Penelitian	95

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Desain Inti Kuesioner.....	38
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	39
Tabel 3.3 <i>Rules of Thumb</i> mengenai Ukuran Koefisien Determinasi.....	50
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Usia.....	54
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4.3 Derajat Penilaian Setiap Variabel	56
Tabel 4.4 Tanggapan Responden terhadap Behavioral Intentions.....	57
Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	59
Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap <i>Customer Perceived Value</i>	60
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap <i>Service Quality</i>	62
Tabel 4.8 Tanggapan Responden terhadap <i>Physical Environment Quality</i>	63
Tabel 4.9 Tanggapan Responden terhadap <i>Food Quality</i>	65
Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Behavioral Intentions</i>	66
Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	68
Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Customer Perceived Value</i>	69
Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Service Quality</i>	71
Tabel 4.14 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Physical Environment Quality</i>	72
Tabel 4.15 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Food Quality</i>	74
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Behavioral Intentions</i>	76
Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	76
Tabel 4.18 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Customer Perceived Value</i>	76

Tabel 4.19 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Service Quality</i>	76
Tabel 4.20 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Physical Environment Quality</i>	76
Tabel 4.21 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Food Quality</i>	77
Tabel 4.22 Uji Reliabilitas	77
Tabel 4.23 Uji Kolmogorov Smirnov (K-S)	78
Tabel 4.24 Nilai Tolerance dan VIF	81
Tabel 4.25 Spearman Test Correlation.....	84
Tabel 4.26 Hasil Uji Linearitas	84
Tabel 4.27 Hasil Uji Regresi Sederhana (CS*BI).....	85
Tabel 4.28 Hasil Uji Regresi Sederhana (CPV*CS).....	86
Tabel 4.29 Hasil Uji Regresi Sederhana (FQ,PEQ,SQ*CPV).....	87
Tabel 4.30 Hasil Analisis Koefisien Determinasi 1 (R^2)	90
Tabel 4.31 Hasil Analisis Koefisien Determinasi 1 (R^2)	91
Tabel 4.32 Hasil Analisis Koefisien Determinasi 1 (R^2)	91
Tabel 4.33 Hasil Uji F.....	91
Tabel 4.34 Hasil Uji T.....	93
Tabel 4.35 Indikator Variabel <i>Behavioral Intentions</i>	101
Tabel 4.36 Indikator Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	102
Tabel 4.37 Indikator Variabel <i>Customer Perceived Value</i>	104
Tabel 4.38 Indikator Variabel <i>Service Quality</i>	105
Tabel 4.39 Indikator Variabel <i>Physical Environment Quality</i>	107
Tabel 4.40 Indikator Variabel <i>Food Quality</i>	110
Tabel 5.1 Implikasi Teoritis	120
Tabel 5.2 Implikasi Manajerial	124

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A: KUESIONER	A-1
LAMPIRAN B: LAMPIRAN TABULASI DATA	B-1
LAMPIRAN C: LAMPIRAN HASIL ANALISIS DATA	C-1
LAMPIRAN D: LAMPIRAN HASIL TURNITIN	D-1

