

**PENGARUH *FOOD QUALITY*, *SERVICE QUALITY*,
DAN *PHYSICAL ENVIRONMENT QUALITY*
TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION*
MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION*
PADA RESTORAN MAKANAN JEPANG
DI PUSAT PERBELANJAAN
WILAYAH SURABAYA BARAT**

TESIS



**OLEH :
REVITA LINTANG KUSNAWA
811.241.2024**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA
2014**

**PENGARUH *FOOD QUALITY*, *SERVICE QUALITY*,
DAN *PHYSICAL ENVIRONMENT QUALITY*
TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION*
MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION*
PADA RESTORAN MAKANAN JEPANG
DI PUSAT PERBELANJAAN
WILAYAH SURABAYA BARAT**

TESIS

Diajukan kepada
Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
untuk memenuhi persyaratan gelar
Magister Manajemen



OLEH :

REVITA LINTANG KUSNAWA

811.241.2024

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA
2014**

LEMBAR PERSETUJUAN

Tesis berjudul *Pengaruh Food Quality, Service Quality, dan Physical Environment Quality terhadap Behavioral Intention melalui Customer Satisfaction* pada Restoran Makanan Jepang di Pusat Perbelanjaan Wilayah Surabaya Barat yang ditulis dan diajukan oleh Revita Lintang Kusnawa (811.241.2024) telah disetujui untuk diuji.



Dr. Fenika Wulani

Pembimbing Tesis

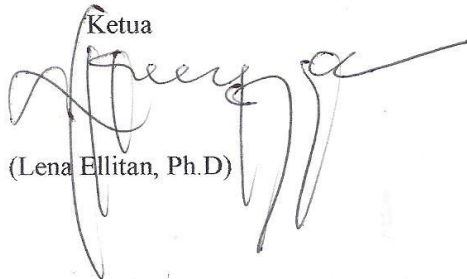
Pengesahan Tim Penguji

Tesis berjudul “Pengaruh *Food Quality*, *Service Quality*, dan *Physical Environment Quality* terhadap *Behavioral Intention* melalui *Customer Satisfaction* pada Restoran Makanan Jepang di Pusat Perbelanjaan Wilayah Surabaya Barat” yang ditulis dan diajukan oleh Revita Lintang Kusnawa dengan Nomor Pokok Mahasiswa 811.241.2024 telah diuji dan dinilai oleh Tim Penguji Program Studi Magister Manajemen, Program Pasca Sarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Pada tanggal 25 Agustus 2014

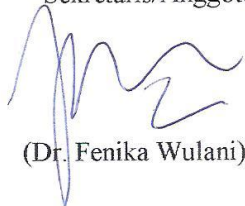
Tim Penguji

Ketua



(Lena Ellitan, Ph.D)

Sekretaris/Anggota



(Dr. Fenika Wulani)

Anggota



(Dr. Christina Esti Susanti, MM.,CPM (AP))



Program Pascasarjana
Direktur



(Prof. Anita Lie, Ed.D)

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tesis ini adalah murni tulisan saya sendiri, dan tidak ada gagasan atau karya ilmiah siapa pun yang saya ambil secara tidak jujur. Bahwa semua gagasan dan karya ilmiah yang saya kutip telah saya lakukan sejalan dengan etika dan kaidah penulisan karya ilmiah.

Surabaya, 3 Oktober 2014



Revita Lintang Kusnawa

ABSTRAK

Perubahan gaya hidup dan mobilitas yang semakin tinggi menyebabkan adanya perubahan pola konsumsi masyarakat, sehingga masyarakat dewasa ini lebih memilih makanan yang praktis, namun sekaligus dapat menikmati nilai lebih dari makanan tersebut, seperti kualitas layanan dan kualitas lingkungan fisik (*Service Scape*) yang ditawarkan oleh sebuah restoran. Salah satu restoran yang menawarkan nilai lebih tersebut adalah restoran makanan Jepang di wilayah Surabaya Barat, yang menyediakan menu dengan banyak variasi.

Kualitas makanan, layanan, dan lingkungan fisik merupakan tiga faktor utama yang mempengaruhi kepuasan konsumen, yang mana selanjutnya kepuasan konsumen akan mempengaruhi *behavioral intention* konsumen. Kombinasi aspek *tangible* dan *intangible* akan menghasilkan persepsi konsumen yang baik mengenai kualitas restoran tersebut, yang kemudian dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan perilaku yang positif.

Dalam penelitian ini terdapat lima hipotesis yang diajukan dan telah diuji. Data penelitian diperoleh dari sumber primer melalui penyebaran kuesioner. Responden untuk data penelitian adalah sebesar 300 responden, yakni konsumen yang datang ke restoran. Teknik pengukuran variabel yang digunakan adalah skala Likert dengan rentang skala 1-5. Metode pengumpulan data adalah *cross sectional*, dengan teknik pengambilan sampel *random sampling*. Alat analisis yang digunakan adalah *Structural Equation Modelling* (SEM).

Hasil analisis data menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan, model, dan hasil penelitian terbukti dan dapat diterima. Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas makanan, layanan, dan lingkungan fisik berpengaruh terhadap *behavioral intention* melalui kepuasan konsumen.

Kata Kunci :

Kualitas Makanan, Kualitas Layanan, Kualitas Lingkungan Fisik, Kepuasan Konsumen, Behavioral Intention

ABSTRACT

Changes in lifestyle and higher mobility also caused changes in consumption patterns, so people today are more practical food choices, but also can enjoy more value from these foods, such as quality of service and quality of the physical environment (Service Scape) offered by a restaurant. One of the restaurants that offer more value is Japanese food restaurant in the area of West Surabaya, which provides a menu with plenty of variety.

The quality of food, service, and physical environment are the three main factors that affect customer satisfaction, which subsequently customer satisfaction affects behavioral intention of consumers. The combination of tangible and intangible aspects will produce good consumer perceptions regarding the quality of the restaurant, which then can increase customer satisfaction and positive behavior.

In this study, there are five hypotheses were proposed and tested. Data were obtained from primary sources through questionnaires. Respondents of this research data are 300 respondents, whom the consumers who come to the restaurant. Variable measurement technique used a Likert scale with a scale range 1-5. The method of data collection was cross-sectional, with sampling techniques was random sampling. The analytical tool used Structural Equation Modeling (SEM).

The results showed that the proposed hypothesis, the model, and the results of research proven and acceptable. The research proves that the quality of food, service, and physical environment affect the behavioral intention through customer satisfaction.

Keywords:

Food Quality, Service Quality, Physical Environment Quality, Customer Satisfaction, Behavioral Intention

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa dan Bunda Maria, yang telah melimpahkan berkat, rahmat, dan bimbinganNya selama penulisan dan penyusunan Tesis yang berjudul “**Pengaruh *Food Quality, Service Quality, dan Physical Environment Quality* terhadap *Behavioral Intention* melalui *Customer Satisfaction* pada Restoran Makanan Jepang di Pusat Perbelanjaan Wilayah Surabaya Barat**” ini. Penyusunan tugas akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Magister Manajemen pada jenjang Strata-2 (S2) di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Pada kesempatan ini, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini, yaitu:

1. Ibu Prof. Anita Lie, Ed.D. selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, yang telah membuka wawasan penulis dan banyak memberikan masukan positif kepada penulis.
2. Ibu Dr. Fenika Wulani selaku Ketua Program Studi Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan sekaligus Dosen Pembimbing dalam penyusunan tugas akhir ini, yang telah banyak memberikan masukan, kritik, saran, pemahaman, serta pengarahan selama penyelesaian tugas akhir.
3. Ibu Lena Ellitan, Ph.D selaku Ketua Penguji yang telah banyak memberikan saran perbaikan dan pengarahan dalam perbaikan tugas akhir ini.
4. Ibu Dr. Christina Esti Susanti, MM.,CPM (AP) selaku Tim Penguji yang telah banyak memberikan saran perbaikan dan pengarahan dalam perbaikan tugas akhir ini.
5. Seluruh staf pengajar pada Program Studi Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya atas segala bimbingan dan ilmu pengetahuan yang telah diberikan selama perkuliahan.
6. Pihak pengelola dan Supervisor Restoran Makanan Jepang yang telah mengizinkan penulis untuk membagi kuesioner dalam rangka membantu pengumpulan data yang diperlukan untuk menyusun dan menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Orangtua dan adik tercinta: Papa Drs. Kus Harisusanto, Mama Dra. Aurelia Patricia Muljani Hadi Prajitno, dan Revel Adriel Kusnawa yang selalu memberikan dukungan moral, material, doa, dan semangat selama penyelesaian tugas akhir ini.
8. Teman-teman seangkatan penulis: William Kurniawan, Nelson Putra, Erwin Suwanda Kusuma, Joel Wijaya, Adi Lingga Prasetya, Christina Eveline, Yohanes Saputra, Elvina

Ariyanto, Steven Aditya Wijaya, Yohan Kristanto, Andrew Gunawan Tedjo, Citra Anggraini, Felix Jawi, Markus Hendra Setiawan, Caresa Juwana, Rm. Agustinus Dodik Ristanto, Siona Vinanti, Lili Kristanti, dan Fanny Lia Soetanto, yang telah banyak memberikan bantuan, dukungan, dan semangat selama penyusunan tugas akhir ini.

9. Semua pihak-pihak lain yang telah banyak membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih memiliki banyak kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan. Oleh sebab itu, penulis memerlukan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca sekalian. Akhir kata, penulis berharap bahwa Tesis ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 3 Oktober 2014

Revita Lintang Kusnawa

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	4
BAB II. LANDASAN TEORI	5
2.1. Dimensi Kualitas	5
2.1.1. Kualitas Makanan.....	5
2.1.2. Kualitas Layanan.....	6
2.1.3. Kualitas Lingkungan Fisik.....	7
2.2. Kepuasan Konsumen.....	9
2.3. <i>Behavioral Intention</i>	12
2.4. Hubungan Antarvariabel	12
2.4.1. Hubungan Kualitas Makanan dengan Kepuasan Konsumen.....	12
2.4.2. Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Konsumen.....	13
2.4.3. Hubungan Kualitas Lingkungan Fisik dengan Kepuasan Konsumen....	14
2.4.4. Hubungan Kepuasan Konsumen dengan <i>Behavioral Intention</i>	14
2.4.5. Hubungan Kualitas Makanan, Layanan, dan Lingkungan Fisik dengan <i>Behavioral Intention</i>	15
BAB III. METODE PENELITIAN	16
3.1. Desain Penelitian	16
3.2. Hipotesis Penelitian	17
3.3. Identifikasi Variabel.....	17
3.4. Definisi Operasional Variabel	17
3.4.1. Variabel Eksogen (<i>Independent Variable</i> /Variabel Bebas).....	18
3.4.2. Variabel Endogen (<i>Dependent Variable</i> /Variabel Terikat).....	19
3.4.3. Variabel Mediasi (<i>Intervening</i>).....	20
3.5. Jenis dan Sumber Data.....	20
3.5.1. Jenis Data.....	20
3.5.2. Sumber Data.....	20
3.6. Teknik Pengukuran Variabel.....	20
3.7. Alat dan Metode Pengumpulan Data	21
3.8. Teknik Pengumpulan Data	21
3.9. Teknik Pengambilan Sampel.....	21
3.10. Alat Analisis	21

3.10.1. Uji Validitas	24
3.10.2. Uji Reliabilitas	24
3.10.3. Uji Hipotesis	25
3.10.4. Pengujian Mediasi.....	26
BAB IV. ANALISIS DATA	28
4.1. Karakteristik Responden	28
4.2. Analisis Deskriptif	30
4.2.1. Deskripsi Kualitas Makanan (X1).....	30
4.2.2. Deskripsi Kualitas Layanan (X2).....	31
4.2.3. Deskripsi Kualitas Lingkungan Fisik (X3).....	31
4.2.4. Deskripsi Kepuasan Konsumen (Z)	33
4.2.5. Deskripsi <i>Behavioral Intention</i> (Y).....	33
4.3. Analisis Data	34
4.3.1. Uji Konfirmatori (Validitas Pengukuran)	34
4.3.2. Uji Reliabilitas	38
4.3.3. Uji Asumsi SEM	39
4.3.4. Analisis Model SEM	42
4.3.5. Uji Hipotesis	44
BAB V. PEMBAHASAN.....	47
5.1. Pengaruh Dimensi Kualitas	47
5.1.1. Pengaruh Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Restoran Makanan Jepang	47
5.1.2. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Restoran Makanan Jepang	47
5.1.3. Pengaruh Kualitas Lingkungan Fisik terhadap Kepuasan Konsumen pada Restoran Makanan Jepang	48
5.2. Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap <i>Behavioral Intention</i> pada Restoran Makanan Jepang.....	48
5.3. Pengaruh Mediasi Kepuasan Konsumen antara Dimensi Kualitas terhadap <i>Behavioral Intention</i> pada Restoran Makanan Jepang	49
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN.....	50
6.1. Kesimpulan.....	50
6.2. Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Konsep Kepuasan Konsumen	10
Gambar 3.1. Kerangka Kerja Konseptual Penelitian	16
Gambar 4.1. CFA (Model Dasar Pengukuran)	35
Gambar 4.2. CFA (Model Pengukuran Modifikasi)	37

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Kriteria Penilaian Kelayakan Model (<i>Goodness-of-Fit</i>)	23
Tabel 4.1. Jenis Kelamin.....	28
Tabel 4.2. Usia	28
Tabel 4.3. Domisili	29
Tabel 4.4. Alasan untuk Datang	29
Tabel 4.5. Kelas Interval.....	30
Tabel 4.6. Deskripsi Respon Responden terhadap Kualitas Makanan	30
Tabel 4.7. Deskripsi Respon Responden terhadap Kualitas Layanan	31
Tabel 4.8. Deskripsi Respon Responden terhadap Kualitas Lingkungan Fisik	32
Tabel 4.9. Deskripsi Respon Responden terhadap Kepuasan Konsumen	33
Tabel 4.10. Deskripsi Respon Responden terhadap <i>Behavioral Intention</i>	34
Tabel 4.11. Ekstraksi Model Pengukuran X3 menjadi 3 Komposit Baru	36
Tabel 4.12. Hasil Uji <i>Construct Validity & Reliability</i>	39
Tabel 4.13. Uji Normalitas Sebaran Data.....	40
Tabel 4.14. Evaluasi <i>Outlier</i>	41
Tabel 4.15. Analisis <i>Covarian Matrix</i>	42
Tabel 4.16. Evaluasi <i>Goodness-of-Fit</i> Model Modifikasi	43
Tabel 4.17. Pengujian Hipotesis	44
Tabel 4.18. Mediasi Z antara Variabel Eksogen dengan Y	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner	56
Lampiran 2. CFA (Base Model).....	59
Lampiran 3. CFA (Modified Model).....	62
Lampiran 4. <i>Construct Validity & Reliability</i> dan <i>Variance Extracted</i>	66
Lampiran 5. SEM Base Model.....	67
Lampiran 6. SEM Model Modifikasi (Komposit).....	70
Lampiran 7. Normalitas dan <i>Outlier</i>	74
Lampiran 8. <i>Covarians Samples</i>	77
Lampiran 9. <i>Models</i>	80
Lampiran 10. <i>Total, Direct & Indirect Effect</i>	83
Lampiran 11. <i>Model Fit Summary</i>	88
Lampiran 12. Ekstraksi X3 (Analisis Faktor).....	90
Lampiran 13. Hasil Kuesioner	93