

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *SERVICESC*
AP TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DAN
CUSTOMER LOYALTY PADA DOMICILE
KITCHEN AND LOUNGE
SURABAYA**



**OLEH:
OLIVIA PURNAMA DEWI
3103015093**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2019**

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *SERVICESC*
AP
TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DAN
CUSTOMER LOYALTY PADA *DOMICILE*
KITCHEN AND LOUNGE
SURABAYA**

SKRIPSI
Diajukan kepada
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Jurusan Manajemen

OLEH:
OLIVIA PURNAMA DEWI
3103015093

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2019

HALAMAN PERSETUJUAN


SKRIPSI

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *SERVICESCPE*
TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DAN
CUSTOMER LOYALTY PADA DOMICILE
KITCHEN AND LOUNGE
SURABAYA**

Oleh:
OLIVIA PURNAMA DEWI
3103015093

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik
Untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

Pembimbing I,



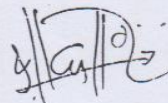
15/6/2019

Dra. Ec. M. G. Temengkol, MM

NIK. 311.16.0905

Tanggal:

Pembimbing II,



Yuliasti Ika Handayani, SE, MM

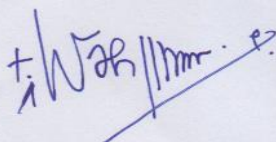
NIK. 311.18.0983

Tanggal: 16 Juni 2019.

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang telah ditulis oleh Olivia Purnama Dewi dengan NRP 3103015093 telah diuji pada tanggal 1 Juni 2019 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji.

A. n. Ketua Tim Penguji:
Sekretaris Tim Penguji,



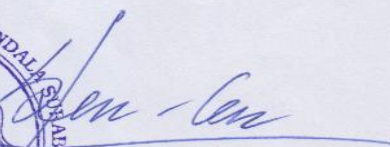
Dominicus Wahyu Pradana, SE., MM.
NIK. 311.15.0876

Mengetahui,

Dekan,

Ketua Jurusan,




Dr. Ludovicus Lasdi, MM., Ak., CA., CPAI.
NIK. 321.99.0370



Robertus Sigit H. L., SE., M.Sc.
NIK. 311.11.0678

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Unika Widya Mandala Surabaya:

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Olivia Purnama Dewi

NRP : 3103015093

Judul Skripsi : Pengaruh *Service Quality* dan *Servicescape* Terhadap *Customer Satisfaction* dan *Customer Loyalty* Pada Domicile Kitchen and Lounge Surabaya

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan ditampilkan di internet atau media lain (*digital library* Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 24 Juni 2019



(Olivia Purnama Dewi)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yesus, karena limpahan kasih-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini dengan baik. Penulisan tugas akhir berjudul “Pengaruh *Service Quality* dan *Servicescape* Terhadap *Customer Satisfaction* dan *Customer Loyalty* Pada Domicile Kitchen and Lounge Surabaya” bertujuan untuk memenuhi persyaratan penyelesaian Program Pendidikan S-1 Jurusan Manajemen, Fakultas Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Adapun dalam penyelesaian tugas akhir ini terdapat banyak pihak yang membantu penulis baik secara langsung maupun tak langsung. Oleh karena itu, penulis tidak lupa menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Lodovicus Lasdi, MM., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Bapak Robertus Sigit, SE. M.Sc., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Katoik Widya Mandala Surabaya.
3. Ibu Dra. Ec. M.G. Temengkol, MM., selaku Dosen Pembimbing I yang dengan sabar dan bijaksana dalam membimbing penulis, meluangkan banyak waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan bimbingan dan memberikan banyak saran yang berguna sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
4. Ibu Yuliasti Ika Handayani, SE., MM., selaku Dosen Pembimbing II yang dengan sabar dan bijaksana dalam membimbing penulis, meluangkan banyak waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan bimbingan dan memberikan banyak saran yang berguna sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Segenap Dosen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan selama masa studi.
6. Keluarga penulis, mama dan (alm.) papa, serta para sepupu (Ratna, Alicia, Jemie, Andyk, Yetty, dan Leony) yang selalu bersedia membantu, mendoakan, dan menjadi sumber semangat penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

7. Sahabat tercinta, Nandia Prabawati, Brenda Savio, Cecilia Winnie, Donny Lestiawan, Birgita Nanda, Felix Hari, Gabriel Andrian, Andy Putra, Albertinus Wicaksana, Kevin Wijaya yang selalu membantu dan memberikan semangat serta dukungan kepada penulis dari awal hingga akhir.
8. Teman-teman seperjuangan skripsi, Avin Susanto, Vicco Priteja, Disna Natasya, Daniel Prayogi, Antonius Davidson, yang selalu selalu membantu dan memberikan semangat kepada penulis.
9. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik maupun saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi pihak yang memerlukannya.

Surabaya, Juni 2019

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan	9
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 <i>Service Quality</i>	11
2.1.2 <i>Servicescape</i>	13
2.1.3 <i>Customer Satisfaction</i>	16
2.1.4 <i>Customer Loyalty</i>	17
2.1.5 Hubungan Antar Variabel	19
2.1.5.1 Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	19
2.1.5.2 Pengaruh <i>Servicescape</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	20
2.1.5.3 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i>	20
2.1.5.4 Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i>	21
2.1.5.5 Pengaruh <i>Servicescape</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i>	22
2.2 Penelitian Terdahulu.....	22
2.3 Pengembangan Hipotesis	24
2.4 Model Penelitian	25
BAB 3. METODE PENELITIAN	26
3.1 Desain Penelitian.....	26

3.2 Identifikasi Variabel, Definisi Operasional, dan Pengukuran	
Variabel.....	26
3.2.1 Identifikasi Variabel.....	26
3.2.2 Definisi Operasional Variabel	26
3.2.1.1 <i>Service Quality</i>	26
3.2.1.2 <i>Servicescape</i>	27
3.2.1.3 <i>Customer Satisfaction</i>	28
3.2.1.4 <i>Customer Loyalty</i>	28
3.2.3 Pengukuran Variabel.....	29
3.3 Jenis dan Sumber Data	29
3.4 Alat dan Metode Pengumpulan Data.....	30
3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Penyampelan	30
3.6 Analisis Data	31
3.6.1 Uji Normalitas	31
3.6.2 Uji Validitas.....	32
3.6.3 Uji Reliabilitas	32
3.6.4 Uji Kecocokan Model Keseluruhan.....	32
3.6.5 Uji Kecocokan Model Struktural	33
3.6.6 Uji Hipotesis	33
 BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN	 34
4.1 Gambaran Objek Penelitian	34
4.1.1 Pernah Berkunjung.....	34
4.1.2 Usia	34
4.1.3 Jenis Kelamin.....	35
4.1.4 Frekuensi Berkunjung	35
4.1.5 Pekerjaan	36
4.1.6 Pendapatan/Uang Saku.....	37
4.2 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	37
4.2.1 Statistik Dskriptif Variabel <i>Service Quality</i>	38
4.2.2 Statistik Deskriptif Variabel <i>Servicescape</i>	39
4.2.3 Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	40
4.2.4 Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer Loyalty</i>	41
4.3 Hasil Analisis Data.....	42
4.3.1 Uji Normalitas	42
4.3.2 Uji Validitas.....	44
4.3.3 Uji Reliabilitas	44
4.3.4 Uji Kecocokan Model Struktural	47
4.3.5 Uji Kecocokan Model Keseluruhan.....	48
4.3.6 Pengujian Hipotesis.....	49
4.4 Pembahasan.....	
4.4.1 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> pada Domicile Kitchen and Lounge Surabaya	50
4.4.2 Pengaruh <i>Servicescape</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> pada Domicile Kitchen and Lounge	51
4.4.3 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	

pada Domicile Kitchen and Lounge	52
4.4.4 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> pada Domicile Kitchen and Lounge	53
4.4.5 Pengaruh <i>Servicescape</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> pada Domicile Kitchen and Lounge	54
BAB 5. SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN	55
5.1 Simpulan	55
5.2 Keterbatasan.....	55
5.3 Saran	55

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Restoran/Rumah Makan di Surabaya Tahun 2013-2016	1
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang	23
Tabel 3.1 <i>Goodness of Fit</i>	33
Tabel 4.1 Berkunjung.....	34
Tabel 4.2 Usia.....	34
Tabel 4.3 Jenis Kelamin	35
Tabel 4.4 Frekuensi Berkunjung	35
Tabel 4.5 Pekerjaan.....	36
Tabel 4.6 Pendapatan/Uang Saku	37
Tabel 4.7 Interval Penilaian.....	38
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Variabel <i>Service Quality</i>	38
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Variabel <i>Servicescape</i>	39
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif <i>Customer Satisfaction</i>	40
Tabel 4.11 Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer Loyalty</i>	41
Tabel 4.12 Hasil Uji <i>Univariate Normality</i>	42
Tabel 4.13 Hasil Uji <i>Multivariate Normality</i>	43
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas	44
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas <i>Service Quality</i>	45
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas <i>Servicescape</i>	46
Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas <i>Customer Satisfaction</i>	46
Tabel 4.18 Hasil Uji Reliabilitas <i>Customer Loyalty</i>	46
Tabel 4.19 Pengujian Kecocokan Keseluruhan Model.....	48
Tabel 4.20 Pengujian Hipotesis	49

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Penelitian.....	25

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Karakteristik Responden
- Lampiran 3. Data Isian Responden
- Lampiran 4. Uji Normalitas
- Lampiran 5. Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Kecocokan Model Struktural, Uji Kecocokan Model Keseluruhan, dan Uji Hipotesis
- Lampiran 6a. Path Diagram-T-Values
- Lampiran 6b. Path Diagram-Standardized Solution
- Lampiran 6c. Path Diagram-Estimates
- Lampiran 7. Reliabilitas

ABSTRAK

Kebutuhan akan makanan merupakan kebutuhan pokok bagi semua manusia. Tanpa makan manusia tidak akan bisa bertahan hidup, sehingga kebutuhan akan makanan haruslah terpenuhi. Karena kebutuhan tersebut harus terpenuhi, maka para pelaku bisnis tertarik untuk mencoba peruntungan bisnis dalam bidang kuliner dengan selera yang berbeda-beda. Hal ini menjadikan persaingan dalam bidang bisnis kuliner sangat ketat karena banyaknya peminat untuk usaha dalam bidang ini, dan para pebisnis juga harus menciptakan ide-ide yang unik agar menarik minat para konsumennya. Salah satu restoran yang termasuk *a'la carte* adalah *Domicile Kitchen & Lounge*. *Domicile Kitchen & Lounge* berdiri pada tahun 2014 dan merupakan salah satu restoran yang menjual berbagai hidangan *western* yang pada saat ini banyak digemari oleh hampir seluruh kalangan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *service quality* dan *servicescape* terhadap *customer satisfaction* dan *customer loyalty* pada *Domicile Kitchen and Lounge* Surabaya. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kausal. Variabel eksogen yang digunakan adalah *service quality* dan *servicescape* serta variabel endogen yang digunakan adalah *customer satisfaction* dan *customer loyalty*. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 150 responden dan menggunakan teknik pengambilan sampel *nonprobability sampling* dengan cara *purposive sampling*. Teknik analisis data menggunakan analisis SEM.

Hasil penelitian membuktikan bahwa *service quality* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *customer satisfaction*, *servicescape* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *customer satisfaction*, *customer satisfaction* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *customer loyalty*, *service quality* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *customer loyalty*, *servicescape* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *customer loyalty*.

Kata kunci: *Service Quality, Servicescape, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*

ABSTRACT

Eating is one of the basic needs of every human in this world. Without food, humans can not survive, so a fulfillment of this need is a must. Therefore, business practitioners are interested in a very diverse culinary business. The growing amount of culinary businesses make the competition is getting more intense everyday. In order to attract more customers to their restaurants, business practitioners must be innovative, they have to create something different or something unique as many and as often as they can be. One of the interesting *a'la carte* restaurant is *Domicile Kitchen & Lounge*. Established in 2014, *Domicile Kitchen & Lounge* is one of the restaurant that serves western dishes which is favoured by almost everyone.

The aim of this research is to examine the effect of service quality and servicescape to customer satisfaction and customer loyalty in *Domicile Kitchen & Lounge Surabaya*. This research is a causal research with service quality and servicescape as the exogenous variables of this research, and also the endogenous variables are customer satisfaction and customer loyalty. By using nonprobability sampling and purposive sampling methods, 150 respondents were taken as samples for this research, and then analyzed using SEM analysis.

This research has proved that service quality is significantly affecting customer satisfaction, servicescape significantly affecting customer satisfaction, customer satisfaction is significantly affecting customer loyalty, service quality is significantly affecting customer loyalty, and servicescape significantly affecting customer loyalty.

Keywords: *Service Quality, Servicescape, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*