

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *PERCEIVED VALUE*
TERHADAP *CUSTOMER BEHAVIORAL INTENTIONS*
MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* PADA
CARNIVOR STEAK AND GRILL
DI SURABAYA**



**OLEH:
YOHANES IVANDER
3103016136**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2020**

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *PERCEIVED VALUE*
TERHADAP *CUSTOMER BEHAVIORAL INTENTIONS*
MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* PADA
CARNIVOR STEAK AND GRILL
DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan kepada
FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Jurusan Manajemen

**OLEH:
YOHANES IVANDER
3103016136**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2020**

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *PERCEIVED VALUE*
TERHADAP *CUSTOMER BEHAVIORAL INTENTIONS*
MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* PADA
CARNIVOR STEAK AND GRILL
DI SURABAYA**

**OLEH:
YOHANES IVANDER
3103016136**

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik
untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

Pembimbing I



Dra. Ec. Ninuk Muljani, MM.

NIDN: 0717095906

Tanggal: 16-12-2019

Pembimbing II



Dominicus Wahyu Pradana, SE., MM.

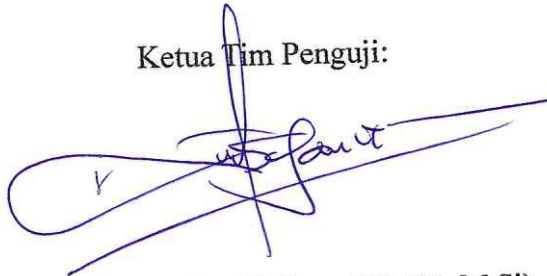
NIDN: 0707088604

Tanggal: 17-12-2019

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Yohanes Ivander dengan NRP: 3103016136 telah diuji pada tanggal 16 Januari 2020 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji.

Ketua Tim Penguji:



(Dr. Antonius Jan Wellyan T.P.,SE.,M.Si)

NIDN. 0721017201

Mengetahui:

Dekan,



Dr. Lodovicus Lasdi, MM., Ak.,CA.,CPA.

NIDN. 0713097203

Ketua Jurusan,



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

NIDN. 0703087902

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

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

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yohanes Ivander

NRP : 3103016136

Judul Skripsi : Pengaruh *Service Quality* dan *Perceived Value* terhadap *Customer Behavioral Intentions* melalui *Customer Satisfaction* pada *Carnivor Steak and Grill* di 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, 20-12-2019

Yang menyatakan


(... 6000 ...)
ENAM RIBU RUPIAH
Yohanes Ivander

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini dengan baik dan tepat waktu. Penulisan tugas akhir ini berjudul “Pengaruh *Service Quality* dan *Perceived Value* terhadap *Customer Behavioral Intentions* melalui *Customer Satisfaction* pada *Carnivor Steak and Grill* di Surabaya”. Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan penyelesaian Program Pendidikan S-1 Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Dalam penyelesaian tugas akhir ini, telah banyak pihak yang membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Lodovicus Lasdi, MM., Ak.,CA selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Bapak Robertus Sigit, SE. M.Sc. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
3. Ibu Dra. Ec. Ninuk Muljani, MM. selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing penulis sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
4. Bapak Dominicus Wahyu Pradana, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing penulis sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Seluruh Dosen Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, yang telah memberikan seluruh ilmu yang diperlukan untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Keluarga saya yang selalu mendukung, memberikan semangat, dan doa kepada saya sehingga dapat menyelesaikan studi ini dengan baik.
7. Teman-teman (Rocky Wijaya dan Ribka Melia) yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna sehingga masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun agar kedepannya skripsi ini akan menjadi karya yang lebih baik. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi siapa saja yang membutuhkannya.

Surabaya,
Penulis,

Yohanes Ivander

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.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK.....	xii
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penulisan.....	6
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	8
2.2 Penelitian Terdahulu.....	12
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	14
2.4 Rerangka Penelitian.....	16
BAB 3. METODE PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian.....	18
3.2 Identifikasi Variabel, Definisi Operasional, Pengukuran Variabel	18
3.3 Jenis Data dan Sumber Data.....	20
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	20
3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Penyampelan.....	21
3.6 Teknik Analisis Data.....	22
BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	26
4.2 Deskripsi Data.....	26
4.3 Hasil Analisis Data.....	31
4.4 Pembahasan.....	40

BAB 5. SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	46
5.2 Keterbatasan.....	47
5.3 Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA.....	49
LAMPIRAN.....	52

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Jumlah Kafe, Restoran, dan Rumah Makan di Surabaya.....	2
Tabel 2.1. Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Sekarang.....	13
Tabel 3.1. Uji Kecocokan Keseluruhan Model.....	24
Tabel 4.1. Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	26
Tabel 4.2. Frekuensi Responden Berdasarkan Usia.....	27
Tabel 4.3. Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	27
Tabel 4.4. Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	28
Tabel 4.5. Interval Rata-rata Skor.....	29
Tabel 4.6. Statistik Deskriptif Variabel <i>Service Quality</i>	29
Tabel 4.7. Statistik Deskriptif Variabel <i>Perceived Value</i>	30
Tabel 4.8. Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	30
Tabel 4.9. Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer Behavioral Intentions</i>	31
Tabel 4.10. Tabel <i>Univariate Normality</i>	32
Tabel 4.11. Tabel <i>Multivariate Normality</i>	32
Tabel 4.12. Hasil Uji Validitas.....	33
Tabel 4.13. Hasil Perhitungan Uji <i>Construct Reliability SQ</i>	34
Tabel 4.14. Hasil Perhitungan Uji <i>Construct Reliability PV</i>	35
Tabel 4.15. Hasil Perhitungan Uji <i>Construct Reliability CS</i>	36
Tabel 4.16. Hasil Perhitungan Uji <i>Construct Reliability CBI</i>	36
Tabel 4.17. Uji Kecocokan Seluruh Model.....	37
Tabel 4.18. Hasil Uji Hipotesis.....	49

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Rerangka Penelitian.....	17

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner.....	52
Lampiran 2. Persyaratan Menjadi Responden.....	56
Lampiran 3. Karakteristik Responden.....	61
Lampiran 4a. Jawaban Responden Tentang Variabel SQ.....	66
Lampiran 4b. Jawaban Responden Tentang Variabel PV.....	71
Lampiran 4c. Jawaban Responden Tentang Variabel CS.....	76
Lampiran 4d. Jawaban Responden Tentang Variabel CBI.....	76
Lampiran 5. Output SPSS Persyaratan dan Karakteristik Responden.....	81
Lampiran 6. Uji Normalitas.....	84
Lampiran 7. Output SEM.....	89
Lampiran 8a. <i>Path Diagram (Standardized Solution)</i>	107
Lampiran 8b. <i>Path Diagram (T-Values)</i>	108
Lampiran 8c. <i>Path Diagram (Estimates)</i>	109

ABSTRAK

Di era globalisasi ini, banyak pebisnis mendirikan restoran maupun kafe baru, sehingga bisnis kuliner berkembang sangat pesat. Bisnis kuliner di kota Surabaya, mengalami peningkatan setiap tahunnya. Permintaan masyarakat terhadap kuliner selalu ada, hal ini disebabkan karena setiap orang membutuhkan makanan, faktor itulah yang mendorong munculnya pebisnis kuliner. Untuk mempertahankan pangsa pasar dari para pesaingnya, maka para pebisnis di bidang usaha restoran dan kafe harus dapat memuaskan pelanggan dengan cara memberikan kualitas layanan dan nilai terhadap produk.

Oleh karena itu penelitian ini dibuat dengan tujuan apakah *service quality* dan *perceived value* dapat mempengaruhi *customer behavioral intentions*, baik secara langsung maupun melalui *customer satisfaction*. Objek dari penelitian ini adalah pelanggan Carnivor *Steak and Grill* Surabaya. Ukuran sampel dalam penelitian ini adalah 150 orang dengan metode *purposive sampling*. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada pelanggan Carnivor *Steak and Grill* di Surabaya. Teknik analisis data yang digunakan adalah menggunakan SEM dengan *software LISREL*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *service quality* tidak berpengaruh, baik secara langsung maupun tidak langsung. *Perceived value* berpengaruh secara langsung terhadap *customer satisfaction* yang berarti *restaurant* telah memberikan nilai yang baik sesuai dengan yang dibayar oleh pelanggan.

Kata kunci: *service quality, perceived value, customer satisfaction, customer behavioral intentions*

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PERCEIVED VALUE ON CUSTOMER BEHAVIORAL INTENTIONS THROUGH CUSTOMER SATISFACTION ON CARNIVOR STEAK AND GRILL AT SURABAYA

ABSTRACT

In this globalization era, many business people have established new restaurants and cafes, so that the culinary business is growing very rapidly. Culinary business in the city of Surabaya, has increased every year. Public demand for culinary is always there, this is because everyone needs food, that is the factor that drives the emergence of culinary businesses. To maintain market share from its competitors, business people in the restaurant and cafe businesses must be able to satisfy customers by providing quality service and value to the product.

Therefore this study was made with the aim of whether service quality and perceived value can affect customer behavioral intentions, both directly and through customer satisfaction. The object of this research is the customers of Carnivor Steak and Grill Surabaya. The measure of this research samples is 150 person collect using purposive sampling method . The data used are primary data obtained by distributing questionnaires to Carnivor Steak and Grill customers in Surabaya. This research used SEM analysis using LISREL software.

This research proved that service quality had no effect either directly or indirectly. Perceived value has a direct effect on customer satisfaction, which means the restaurant has provided a good value that corresponds to what was paid by the customer.

Keyword: service quality, perceived value, customer satisfaction, customer behavioral intentions