

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh langsung dan tidak langsung *Service Environment*, *Food Quality*, dan *Price* pada *Customer Loyalty* dimediasi oleh *Consumer Satisfaction* pada restoran Sushi Tei Bandung. Sampel dari penelitian ini adalah konsumen Sushi Tei Bandung yang berdomisili di Bandung dan pernah melakukan pembelian di restoran Sushi Tei minimal 2 (dua kali pembelian). Data diperoleh dari kuesioner yang disebarkan kepada 200 (dua ratus) responden, dengan metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *Purposive Sampling*. Analisis data yang digunakan yaitu *Path Analysis*, dan sebelumnya dilakukan uji instrumen dan uji data. Pengoperasian data digunakan dengan perangkat lunak SPSS.

Hasil penghitungan menunjukkan bahwa *Consumer Satisfaction* dapat menjadi mediasi dan berpengaruh langsung bagi *Service Environment* pada *Customer Loyalty*. Berdasarkan hasil penghitungan *Consumer Satisfaction* tidak dapat menjadi mediasi bagi *Food Quality* pada *Customer Loyalty*. Hasil penghitungan juga menunjukkan bahwa *Consumer Satisfaction* dapat menjadi mediasi dan berpengaruh secara tidak langsung bagi *Price* pada *Customer Loyalty*.

Kata kunci : *service environment, food quality, price*, restoran, kepuasan pelanggan,
loyalitas pelanggan

ABSTRACT

This research's purposes is to examine and analyze the direct and indirect influence of service environment, food quality, and price to customer loyalty with consumer satisfaction as mediation in Sushi Tei Bandung. The samples of this researchers are Sushi Tei Bandung Consumers who are domiciled in Bandung, and had made transaction in Sushi Tei's Restaurant twice by minimum (had twice of transaction). The Data are taken through survey of 200 respondents, by using purposive sampling as method. Data analysis which used is Path Analysis Method, and instrument and data testing are done before it. Data operation is used with SPSS software.

The result of the calculation shows that consumer satisfaction could be a mediation and directly influence the service environment to customer loyalty. Based on the result of calculation, it shows that consumer satisfaction could not be a mediation and has no influence for food quality to customer loyalty. The result of the calculation shows that consumer satisfaction could be a mediation and indirectly influence the price to customer loyalty.

Keywords : *service environment, food quality, price, restaurant, consumer satisfaction, Customer loyalty*

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PENGESAHAN

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

**SURAT PERNYATAAN MENGADAKAN PENELITIAN TIDAK
MENGUNAKAN PERUSAHAAN**

SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN

KATA PENGANTAR..... i

ABSTRAK.....v

ABSTRACT..... vi

DAFTAR ISI..... vii

DAFTAR GAMBAR..... xii

DAFTAR TABEL xiii

DAFTAR LAMPIRAN.....

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....1

1.2 Rumusan Masalah5

1.3 Tujuan Penelitian.....6

1.4 Manfaat Penelitian.....7

BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA TEORITIS, DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka.....	8
2.1.1 Perilaku Konsumen dan Model Perilaku Konsumen.....	8
2.1.1.1 Stimuli dan <i>Marketing</i>	
<i>Stimuly</i>	11
2.1.1.2 <i>Organism</i>	11
2.1.1.3 <i>Response</i>	11
2.1.2 Jasa.....	13
2.1.3 Bauran Pemasaran Jasa.....	18
2.1.3.1 <i>Product</i>	19
2.1.3.1.1 <i>Food Quality</i>	20
2.1.3.2 <i>Price</i>	21
2.1.3.3 <i>Place</i>	22
2.1.3.4 <i>Promotion</i>	22
2.1.3.5 <i>People</i>	23
2.1.3.6 <i>Process</i>	24
2.1.3.7 <i>Physical Evidence</i>	24
2.1.4 Kepuasan (<i>Satisfaction</i>).....	26
2.1.5 Loyalitas (<i>Loyalty</i>).....	28
2.2 Rerangka Teoritis.....	30
2.3 Rerangka Pemikiran.....	31
2.4 Penelitian Terdahulu.....	32

2.5 Pengembangan Hipotesis.....	34
Hipotesis 1 : Pengaruh <i>service environment</i> pada <i>customer</i> <i>Loyalty</i>	34
Hipotesis 2 : Pengaruh <i>food quality</i> pada <i>customer loyalty</i>	35
Hipotesis 3 : Pengaruh <i>price</i> pada <i>customer loyalty</i>	36
Hipotesis 4 : Pengaruh <i>service environment</i> pada <i>consumer</i> <i>Satisfaction</i>	36
Hipotesis 5 : Pengaruh <i>food quality</i> pada <i>consumer satisfaction</i>	37
Hipotesis 6 : Pengaruh <i>price</i> pada <i>consumer satisfaction</i>	37
Hipotesis 7 : Pengaruh <i>service environment</i> pada <i>customer loyalty</i> dimediasi oleh <i>consumer satisfaction</i>	38
Hipotesis 8 : Pengaruh <i>food quality</i> pada <i>customer loyalty</i> dimediasi oleh <i>consumer satisfaction</i>	38
Hipotesis 9 : Pengaruh <i>price</i> pada <i>customer loyalty</i> dimediasi oleh <i>consumer satisfaction</i>	38
2.6 Model Penelitian.....	39

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian.....	40
3.2 Populasi dan Sampel.....	41
3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	41
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	42
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	44
3.6 Metode Analisis Data.....	46

3.7 Uji Instrumen.....	47
3.7.1 Uji Validitas.....	47
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	49
3.8 Uji Data.....	50
3.8.1 Uji Normalitas.....	50
3.8.2 Uji Multikolinearitas.....	50
3.8.3 Uji Heterokedastisitas.....	51

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Uji Instrumen.....	52
4.1.1 Hasil Uji Validitas.....	52
4.1.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	54
4.2 Hasil Uji Data.....	57
4.2.1 Hasil Uji Normalitas.....	57
4.2.2 Hasil Uji Multikolinearitas.....	60
4.3.2 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	61
4.3 Hasil Uji Demografi.....	62
4.4 Tanggapan Responden Mengenai Variabel X dan Y.....	65
4.4.1 Tanggapan Responden Mengenai Variabel X1 (<i>Service Environment</i>).....	65
4.4.2 Tanggapan Responden Mengenai Variabel X2 (<i>Food Quality</i>).....	72
4.4.3 Tanggapan Responden Mengenai Variabel X3 (<i>Price</i>).....	75

4.4.4 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Y1 (<i>Consumer Satisfaction</i>).....	78
4.4.5 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Y2 (<i>Customer Loyalty</i>).....	80
4.5 Hasil Penelitian.....	81
4.5.1 Hasil Pengujian Hipotesis 1.....	81
4.5.2 Hasil Pengujian Hipotesis 2.....	83
4.5.3 Hasil Pengujian Hipotesis 3.....	85
4.5.4 Hasil Pengujian Hipotesis 4.....	86
4.5.5 Hasil Pengujian Hipotesis 5.....	88
4.5.6 Hasil Pengujian Hipotesis 6.....	89
4.5.7 Hasil Pengujian Hipotesis 7.....	91
4.5.8 Hasil Pengujian Hipotesis 8.....	93
4.5.9 Hasil Pengujian Hipotesis 9.....	94
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian.....	96
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan.....	102
5.2 Implikasi Manajerial.....	104
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	106
5.4 Saran.....	107
DAFTAR PUSTAKA.....	108
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1	Model Perilaku Konsumen.....10
Gambar 2	Pemahaman Sifat Dasar Proses Jasa.....17
Gambar 3	Rerangka Teoritis.....30
Gambar 4	Rerangka Pemikiran.....31
Gambar 5	Model Penelitian.....39

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....32
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel.....42
Tabel 3.2	Skala Interval pada kuesioner <i>closed question</i>46
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas.....52
Tabel 4.2	Hasil Uji Reliabilitas.....55
Tabel 4.3	Hasil Uji Reliabilitas II.....56
Tabel 4.4	Hasil Uji Normalitas.....58
Tabel 4.5	Hasil Uji Normalitas Setelah Transformasi Data.....59
Tabel 4.6	Hasil Uji Multikolinearitas.....60
Tabel 4.7	Hasil Uji Heterokedastisitas.....61
Tabel 4.8	Hasil Uji Demografi Jenis Kelamin.....62
Tabel 4.9	Hasil Uji Demografi Usia.....63
Tabel 4.10	Hasil Uji Demografi Pendidikan Terakhir.....64
Tabel 4.11	Hasil Pengujian Pernah Berkunjung ke Sushi Tei.....65
Tabel 4.12	Hasil Pengujian Frekuensi Kunjungan ke Sushi Tei.....65
Tabel 4.13	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel X1 (SE1) (Pelayan Sushi Tei Melayani Konsumen dengan Baik).....66
Tabel 4.14	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel X1 (SE2) (Tempat Parkir di Restoran Sushi Tei Luas).....67
Tabel 4.15	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel X1 (SE3) (Kebersihan di Restoran Sushi Tei Terjamin).....67

Tabel 4.16	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel X1 (SE4) (Suhu Ruangan di Restoran Sushi Tei Sudah Sesuai).....	68
Tabel 4.17	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel X1 (SE5) (Alunan Musik di Restoran Sushi Tei Mendukung Suasana Makan).....	69
Tabel 4.18	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel X1 (SE6) (Tata Ruangan di Restoran Sushi Tei Rapi.....	69
Tabel 4.19	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel X1 (SE7) (Penggunaan Warna Ruangan di Restoran Sushi Tei Sudah Sesuai).....	70
Tabel 4.20	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel X1 (SE8) (Penggunaan Cahaya di Restoran Sushi Tei Sudah Sesuai).....	71
Tabel 4.21	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel X2 (FQ1) (Restoran Sushi Tei Menyediakan Makanan yang Bervariasi).....	72
Tabel 4.22	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel X2 (FQ2) (Makanan yang disajikan oleh restoran Sushi Tei selalu dalam Keadaan Bersih).....	73
Tabel 4.23	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel X2 (FQ3) (Makanan yang disajikan oleh restoran Sushi Tei Sehat).....	73
Tabel 4.24	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel X2 (FQ4) (Makanan yang disajikan oleh restoran Sushi Tei selalu dalam Keadaan Segar).....	74

Tabel 4.25	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel X3 (P1) (Harga yang ditawarkan Restoran Sushi Tei Kompetitif).....	75
Tabel 4.26	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel X3 (P2) (Restoran Sushi Tei Sering Memberikan Penawaran Harga Khusus).....	76
Tabel 4.27	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel X3 (P3) (Harga yang Ditawarkan oleh Restoran Sushi Tei sesuai dengan apa yang Saya Dapatkan).....	77
Tabel 4.28	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel Y1 (CS1) (Saya Merasa Puas setelah Datang ke Restoran Sushi Tei).....	78
Tabel 4.29	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel Y1 (CS2) (Saya Mendapatkan apa yang Saya Harapkan dari Restoran Sushi Tei).....	79
Tabel 4.30	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel Y2 (CL1) (Saya ingin Berkunjung Lagi ke Restoran Sushi Tei).....	80
Tabel 4.31	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel Y2 (CL2) (Saya Akan Merekomendasikan Restoran Sushi Tei kepada Kerabat dan Keluarga Saya).....	81
Tabel 4.32	Hasil Pengujian Hipotesis 1.....	82
Tabel 4.33	Hasil Pengujian Hipotesis 2.....	84
Tabel 4.34	Hasil Pengujian Hipotesis 3.....	85

Tabel 4.35	Hasil Pengujian Hipotesis 4.....	87
Tabel 4.36	Hasil Pengujian Hipotesis 5.....	88
Tabel 4.37	Hasil Pengujian Hipotesis 6.....	90

DAFTAR LAMPIRAN

Kuesioner Penelitian

Lampiran 1

Jawaban Kuesioner oleh Responden

Lampiran 2 : Hasil Uji Validitas

Lampiran 2.1 : Hasil Uji Validitas SE

Lampiran 2.2 : Hasil Uji Validitas FQ

Lampiran 2.3 : Hasil Uji Validitas P

Lampiran 2.4 : Hasil Uji Validitas CS

Lampiran 2.5 : Hasil Uji Validitas CL

Lampiran 3 : Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 3.1 : Hasil Uji Reliabilitas SE

Lampiran 3.1.1 : Hasil Uji Reliabilitas Kembali SE

Lampiran 3.2 : Hasil Uji Reliabilitas FQ

Lampiran 3.3 : Hasil Uji Reliabilitas P

Lampiran 3.4 : Hasil Uji Reliabilitas CS

Lampiran 3.5 : Hasil Uji Reliabilitas CL

Lampiran 4 : Hasil Uji Normalitas

Lampiran 4.1 : Hasil Uji Normalitas Setelah Transformasi Data

Lampiran 5 : Hasil Uji Multikolinearitas

Lampiran 6 : Hasil Uji Heterokedastisitas

Lampiran 7 : Hasil Uji Demografi

Lampiran 8 : Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel X

Lampiran 8.1 : Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel X1(*Service Environment*)

Lampiran 8.2 : Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel X2 (*Food Quality*)

Lampiran 8.3 : Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel X3 (*Price*)

Lampiran 9 : Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel Y

Lampiran 9.1 : Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel Y1 (*Consumer Satisfaction*)

Lampiran 9.2 : Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel Y2 (*Customer Loyalty*)

Lampiran 10 : Hasil Pengujian Hipotesis 1, 2, dan 3

Lampiran 11 : Hasil Pengujian Hipotesis 4, 5, dan 6

Lampiran 12 : Hasil Pengujian Hipotesis 7

Lampiran 13 : Hasil Pengujian Hipotesis