

**ANALISIS PENGARUH *SERVICE QUALITY, FOOD QUALITY,*
DAN PERCEIVED VALUE TERHADAP *BEHAVIORAL*
INTENTION MELALUI MEDIASI CUSTOMER SATISFACTION
PADA RESTORAN BAKU DAPA G&G**



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Manajemen (S.M.)

Gerald David Albertus Keintjem

0000032258

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG 2022**

**ANALISIS PENGARUH *SERVICE QUALITY, FOOD QUALITY,*
DAN PERCEIVED VALUE TERHADAP *CUSTOMER*
SATISFACTION DAN BEHAVIORAL INTENTION PADA
RESTORAN BAKU DAPA G&G**



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Manajemen (S.M.)

Gerald David Albertus Keintjem

0000032258

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG 2022

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Gerald David Albertus Keintjem

Nomor Induk Mahasiswa 00000032258

Program studi : Manajemen

Skripsi dengan judul:

***Analisis Pengaruh Service Quality, Food Quality, dan Perceived Value
Terhadap Customer Satisfaction dan Behavioral Intention pada Restoran
Baku Dapa G&G***

merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan skripsi, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk Tugas Akhir yang telah saya tempuh.

Tangerang, 2 Januari 2023



(Gerald David Albertus Keintjem)

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

HALAMAN PENGESAHAN

Analisis Pengaruh *Service Quality*, *Food Quality*, dan *Perceived Value* Terhadap *Customer Satisfaction* dan *Behavioral Intention* pada Restoran Baku Dapa G&G

Oleh

Nama : Gerald David

NIM : 00000032258


Program Studi : Manajemen


Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada hari 13 Januari 2023
Pukul 14.00 s.d. 15.00 dan dinyatakan
LULUS
Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang


Penguji



Purnamaningih, S.E., M.S.M.
0323047801


Ir. Arief Iswariyadi, M.Sc., Ph.D
0316026404


Pembimbing 1

Pembimbing 2


Dr. Prio Utomo, S.T., MPC
0321057504


Elissa Dwi Lestari S.Sos., M.S.M
0306088501

Ketua Program Studi Manajemen


Dr. Mohammad Annas, S.Tr.Par, M.M, CSCP
0312087404

**HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas academica Universitas Multimedia Nusantara, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Gerald David Albertus Keintjem

NIM : 00000032258

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Multimedia Nusantara Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **Analisis Pengaruh *Service Quality, Food Quality, dan Perceived Value* Terhadap *Customer Satisfaction dan Behavioral Intention* pada Restoran Baku Dapa G&G**. Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Universitas Multimedia Nusantara berhak menyimpan, mengalihmediakan/mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 3 Januari 2023

Yang menyatakan,



Gerald David Albertus Keintjem

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan pengerjaan skripsi dengan tepat waktu. Laporan skripsi ini memiliki judul “**Analisis Pengaruh *Service Quality*, *Food Quality*, dan *Perceived Value* Terhadap *Customer Satisfaction* dan *Behavioral Intention* pada Restoran Baku Dapa G&G**”. Peneliti menyelesaikan penelitian ini dalam rangka memenuhi syarat untuk menyelesaikan jenjang Pendidikan Strata 1 (S1) di Universitas Multimedia Nusantara.

Penulis berharap penelitian ini bisa memiliki manfaat bagi siapapun baik pengusaha restoran, peneliti selanjutnya, maupun bagi dunia Pendidikan secara luas. Dalam penelitian ini, penulis ingin mengucapkan rasa hormat dan terima kasih atas bantuan, arahan, dan masukan mengenai penulisan skripsi ini kepada setiap individu yang membantu proses penulisan skripsi ini bisa berjalan dengan baik. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar – besarnya kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan tuntunan, rahmat, dan kasih setia – Nya kepada penulis sampai saat ini sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Orang tua penulis yang telah mendukung proses pengerjaan secara dukungan materil dan motivasi mental agar bisa menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.
3. Bapak Dr. Mohammad Annas, S. Tr.Par., M.M., CSCP., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara.
4. Bapak Dr. Prio Utomo, S.T., MPC dan Ibu Elissa Dwi Lestari, S.Sos., M.S.M. selaku Dosen Pembimbing 1 dan Dosen Pembimbing 2 yang telah membantu memberikan arahan dan tuntunan dalam pengerjaan skripsi ini.

5. Teman – teman seperjuangan angkatan 2018 Gabrina, Kenny, Silvester, Yanuar, dan Gilbert yang berjuang bersama untuk lulus ditengah kesibukan masing – masing dengan saling memberikan semangat dan juga motivasi untuk lulus.
6. Teman – teman yang sudah lebih dahulu lulus siding pada Juli 2022 seperti Jonathan Arventi, Stefani, Joys, Ivan, David Christopher, Fadhil Nugraha, dan Nico yang selalu memberikan dorongan dan semangat untuk cepat menyelesaikan skripsi dan juga memberikan bantuan secara pengetahuan dalam menulis skripsi.
7. Kekasih dari penulis yaitu Natasha Melinda dan teman – teman SMA penulis yaitu Farrel , Christina , dan Nathanael dalam membantu penulisan skripsi ini dengan memberikan saran penulisan skripsi.



**Analisis Pengaruh *Service Quality*, *Food Quality*, dan *Perceived Value*
Terhadap *Customer Satisfaction* dan *Behavioral Intention* pada Restoran
Baku Dapa G&G**

Gerald David Albertus Keintjem

ABSTRAK

Pertumbuhan industri makanan dan minuman terus berkembang dan terus menjadi industri yang memiliki kontribusi besar bagi PDB negara. Di Indonesia sendiri tersebar banyak jenis makanan dan minuman mulai dari makanan cepat saji, makanan daerah, dan makanan kemasan lainnya. Industri makanan daerah sendiri sudah cukup merajalela di Indonesia terutama di ibukota DKI Jakarta dikarenakan makanan ini memiliki daya tarik tersendiri sehingga bisa membuat orang-orang yang belum merasakan ciri khas suatu daerah dapat merasakan dengan makanan daerah yang tersedia di ibukota. Masakan daerah Manado di Indonesia sudah cukup banyak. Ada 6 tempat makan Manado yang cukup terkenal di Jakarta dan memiliki lebih dari 1 cabang yaitu Beautika, Bunga Pepaya, Ikan Tude Bakar Manado, Sarang Oci, Rarampa, dan Baku Dapa G&G. Salah satunya yang menjadi objek penelitian kali ini adalah masakan daerah Manado (Baku Dapa G&G). Namun, ditemukan beberapa masalah dalam proses bisnis dari Baku Dapa G&G yaitu dari segi penilaian atau rating dari wadah atau website rating, Baku Dapa G&G memiliki penilaian yang paling rendah disbanding pesaingnya. Lalu, perusahaan juga kerap kali mendapatkan ulasan buruk mengenai kualitas layanan, makanan, dan harga melalui situs ulasan seperti Google review dan Pergikuliner.com. Selain itu, ada beberapa laporan mengenai omset penjualan yang mengalami penurunan. Penelitian ini bertujuan untuk bisa memberikan pandangan mengenai faktor apa yang dirasakan konsumen untuk bisa merasa puas dan melakukan niat perilaku seperti pembelian kembali pada restoran Baku Dapa G&G. Kemudian peneliti juga melakukan survey untuk mendapatkan data untuk diuji yang disebarkan secara online (Google Form) kepada minimal 196 responden yang lolos uji screening. Pengujian dilakukan dengan analisis SEM (*Structural Equation Model*) dan dengan software SMARTPLS 3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua faktor yaitu *service quality*, *food quality*, dan *perceived value* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap *customer satisfaction* dan juga *customer satisfaction* menjadi variabel mediasi bagi 3 variabel independent tersebut memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap *behavioural intention*. Selain itu, variabel *service quality* juga memiliki pengaruh positif langsung yang signifikan terhadap *behavioural intention*.

Kata kunci: *Service Quality*, *Food Quality*, *Perceived Value*, *Customer Satisfaction*, dan *Behavioral Intention*.

**Analisis Pengaruh *Service Quality*, *Food Quality*, dan *Perceived Value*
Terhadap *Customer Satisfaction* dan *Behavioral Intention* pada Restoran
Baku Dapa G&G**

Gerald David Albertus Keintjem

ABSTRACT

The growth of the food and beverage industry continues to grow and continues to be an industry that has a large contribution to the country's GDP. In Indonesia, there are many types of food and drinks ranging from fast food, regional food and other packaged food. The regional food industry itself is quite rampant in Indonesia, especially in the capital city of DKI Jakarta because this food has its own charm so that it can make people who have not tasted the characteristics of a region feel the regional food available in the capital. Manado regional cuisine in Indonesia is quite a lot. There are 6 Manadonese restaurants that are quite famous in Jakarta and have more than 1 branch, namely Beautika, Bunga Papaya, Ikan Tude Bakar Manado, Sarang Oci, Rarampa, and Baku Dapa G&G. One of the objects of research this time is Manado regional cuisine (Baku Dapa G&G). However, several problems were found in the business processes of Baku Dapa G&G, namely in terms of ratings or ratings from the rating forum or website, Baku Dapa G&G has the lowest rating compared to its competitors. Then, companies also often get bad reviews regarding the quality of service, food, and prices through review sites such as Google review andPergikuliner.com. In addition, there have been several reports of declining sales turnover. This study aims to be able to provide insight into what factors consumers feel to be satisfied and carry out behavioral intentions such as repurchasing at the Baku Dapa G&G restaurant. Then the researcher also conducted a survey to obtain data to be tested which was distributed online (Google Form) to at least 196 respondents who passed the screening test. Tests were carried out using SEM (*Structural Equation Model*) and with SMARTPLS 3 software. The results showed that all factors namely *service quality*, *food quality*, and *perceived value* had a significant positive effect on *customer satisfaction* and also *customer satisfaction* became a mediating variable for the 3 variables The independent has a significant positive influence on *behavioral intention*. In addition, the *service quality* also has a significant direct positive effect on *behavioral intention*.

Keywords: *Service Quality*, *Food Quality*, *Perceived Value*, *Customer Satisfaction*, dan *Behavioral Intention*.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Penelitian.....	18
1.3 Tujuan Penelitian	19
1.4 Manfaat Penelitian	19
1.4.1 Manfaat Akademisi	19
1.4.2 Manfaat Praktisi.....	19
1.5 Sistematika Penulisan.....	20
BAB II	22
2.1 Tinjauan Teori.....	22
2.1.1 Theory of Planned Behavior	22
2.1.2 Service Quality.....	23
2.1.3 Food Quality	25
2.1.4 Perceived Value	25
2.1.5 Customer Satisfaction	26
2.1.6 Behavioral Intention.....	27
2.2 Model Penelitian	27
2.3 Pengembangan Hipotesis	28
2.3.1 Pengaruh Customer Satisfaction terhadap Behavioral Intentions	28

2.3.2 Pengaruh Service Quality terhadap Customer Satisfaction	29
2.3.3 Pengaruh Service Quality terhadap Behavioral Intentions	29
2.3.4 Pengaruh Food Quality terhadap Customer Satisfaction	30
2.3.5 Pengaruh Perceived Value terhadap Customer Satisfaction	31
2.4 Penelitian Terdahulu	31
BAB III	36
3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	36
3.2 Desain Penelitian.....	39
3.2.1 Jenis Penelitian.....	40
3.2.2 Data Penelitian	42
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	42
3.3.1 Target Populasi dan Sample.....	42
3.3.2 Sampling Techniques	43
3.4 Prosedur Penelitian.....	45
3.5 Identifikasi Variabel Eksogen.....	45
3.5.1 Variabel Eksogen	45
3.5.2 Variabel Endogen.....	46
3.5.3 Observed Variable.....	46
3.6 Tabel Operasionalisasi	47
3.7 Teknik Analisis Data.....	52
3.7.1 Analisis data Pre-Test dengan Faktor Analisis	52
3.7.2 Uji Validitas	52
3.7.3 Uji Reliabilitas	54
3.8 Metode Analisis SEM	54
3.8.1 Tahapan Analisis SEM.....	55
3.8.2 Kecocokan Model Pengukuran (Outer Model).....	55
3.8.3 Kecocokan Struktural Model (Inner Model).....	59
3.8.4 Model Keseluruhan Penelitian	61
BAB IV	62
4.1 Deskripsi Hasil Penelitian.....	62
4.2 Profil Responden.....	62

4.2.1 Profil berdasarkan usia.....	62
4.2.2 Profil berdasarkan Domisili	63
4.2.3 Profil berdasarkan Pekerjaan.....	64
4.2.4 Profil berdasarkan Anggaran Pengeluaran.....	64
4.3 Analisis Deskriptif	67
4.3.1 Service Quality.....	68
4.3.2 Food Quality	75
4.3.3 Perceived Value	77
4.3.4 Customer Satisfaction	78
4.3.5 Behavioral Intention.....	80
4.4 Uji Instrumen Pre - Test.....	82
4.4.1 Uji Validitas	82
4.4.2 Uji Reliabilitas	85
4.5. Uji Instrumen Main Test	86
4.5.1 Uji Outer Model	86
4.5.2 Uji Inner Model.....	93
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	98
4.6.1 Hasil Uji Customer Satisfaction terhadap Behavioral Intention	98
4.6.2 Hasil Uji Service Quality terhadap Customer Satisfaction	98
4.6.3 Hasil Uji Service Quality terhadap Behavioral Intention.....	99
4.6.4 Hasil Uji Food Quality terhadap Customer Satisfaction.....	99
4.6.5 Hasil Uji Perceived Value terhadap Customer Satisfaction.....	100
4.6.6 Variabel Independen yang Paling Dominan terhadap Variabel Dependen 100	
4.7 Implikasi Manajerial	101
4.7.1 Upaya meningkatkan Customer Satisfaction terhadap Behavioral Intention 101	
4.7.2 Upaya meningkatkan Service Quality terhadap Customer Satisfaction 102	
4.7.3 meningkatkan Service Quality terhadap Behavioral Intention104	
4.7.4 Upaya meningkatkan Food Quality terhadap Customer Satisfaction 104	
4.7.5 Upaya meningkatkan Perceived Value terhadap Customer Satisfaction 105	

BAB V.....	106
5.2.1 Saran bagi Perusahaan.....	108
5.2.1 Saran bagi Penelitian Selanjutnya.....	110
DAFTAR PUSTAKA	112
LAMPIRAN.....	118

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3.1 Tabel Operasionalisasi	47
Tabel 3.2 Ukuran Validitas	52
Tabel 3.3 Uji Reliabilitas, Validitas Konvergen, dan Validitas Diskriminan	56
Tabel 3.4 Parameter Inner Model	59
Tabel 4.1 Kategori Penilaian Responden	68
Tabel 4.2 Penilaian Variabel Service Quality	68
Tabel 4.3 Penilaian Variabel Food Quality	75
Tabel 4.4 Penilaian Variabel Perceived Value	77
Tabel 4.5 Penilaian Variabel Customer Satisfaction	78
Tabel 4.6 Penilaian Variabel Behavioral Intention	80
Tabel 4.7 Uji Validitas	83
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas	85
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas dan Convergent Validity	87
Tabel 4.10 Uji Discriminant Validity Cross Loading Factor	89
Tabel 4.11 Uji Discriminant Validity Fornell Lacker Criterion	91
Tabel 4.12 Uji R Square	93
Tabel 4.13 Hasil Uji Path Coefficients	94
Tabel 4.14 Uji Specific Indirect Effects	97

UMMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Nilai dan Pertumbuhan PDB Industri Makanan dan Minuman 2010-2021.....	2
Gambar 1.2 PDB Industri Menurut Subsektor Kuartal II 2022	4
Gambar 1.3 10 Provinsi dengan Usaha Kuliner Terbanyak di Indonesia.....	5
Gambar 1.4 Contoh makanan Manado (Ayam Rica dan Roa).....	7
Gambar 1.5 Produk Baku Dapa G&G.....	9
Gambar 1.6 Peringkat Masakan Manado di Jakarta Berdasarkan 4 Aplikasi Rating	10
Gambar 1.7 Penilaian berdasarkan variabel dari Pergikuliner.com	11
Gambar 1.8 Ulasan Buruk tentang Baku Dapa G&G	12
Gambar 1.9 Grafik Income Baku Dapa G&G.....	13
Gambar 1.10 Grafik Income Baku Dapa G&G.....	17
Gambar 2.1 Theory of Planned Behavior	23
Gambar 2.2 Model Penelitian	28
Gambar 3.1 Logo Baku Dapa G&G Terbaru	36
Gambar 3.2 Outlet Baku Dapa G&G	37
Gambar 3.3 Produk Makanan Baku Dapa G&G.....	38
Gambar 3.4 Produk Minuman dan Kudapan Baku Dapa G&G.....	39
Gambar 3.5 Desain Penelitian.....	40
Gambar 3.6 Variabel Eksogen	46
Gambar 3.7 Variabel Endogen.....	46
Gambar 3.8 Tahapan Analisis SEM.....	55
Gambar 3.9 Indikator Variabel Service Quality.....	57
Gambar 3.10 Indikator Variabel Food Quality	57
Gambar 3.11 Indikator Variabel Perceived Value	58
Gambar 3.12 Indikator Variabel Customer Satisfaction	58
Gambar 3.13 Indikator Variabel Behavioral Intention	59
Gambar 3.14 Model Keseluruhan Penelitian	61
Gambar 4.1 Profil berdasarkan usia	62
Gambar 4.2 Profil berdasarkan Domisili	63
Gambar 4.3 Profil berdasarkan Pekerjaan.....	64

Gambar 4.4 Profil berdasarkan Pengeluaran.....	65
Gambar 4.5 Profil berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	66
Gambar 4.6 Profil berdasarkan Restoran Manado yang Disukai.....	67
Gambar 4.7 Uji Outer Model.....	87
Gambar 4.8 Uji Inner Model.....	93

