

***PENGARUH FOOD QUALITY, PHYSICAL ENVIRONMENT  
QUALITY DAN EMPLOYEE SERVICE QUALITY TERHADAP  
CUSTOMER PERCEIVED VALUE DAN CUSTOMER  
SATISFACTION SERTA IMPLIKASINYA PADA  
BEHAVIOURAL INTENTIONS RESTORAN DAILYCIOUS***



**UMN**  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

**SKRIPSI**

**Elbert Chastin Suryanto**

**0000044226**

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

**2024**

**PENGARUH *FOOD QUALITY*, *PHYSICAL ENVIRONMENT QUALITY*  
*DAN EMPLOYEE SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER*  
*PERCEIVED VALUE* DAN *CUSTOMER SATISFACTION* SERTA  
IMPLIKASINYA PADA *BEHAVIOURAL INTENTIONS* RESTORAN**

**DAILYCIOUS**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Manajemen

**Elbert Chastin Suryanto**

**00000044226**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS BISNIS**

**UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA**

**TANGERANG**

**2024**

## HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Elbert Chastin Suryanto  
NIM : 00000044226  
Program studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tesis/Skripsi/Tugas Akhir/Laporan Magang/MBKM saya yang berjudul: **PENGARUH *FOOD QUALITY, PHYSICAL ENVIRONMENT QUALITY DAN EMPLOYEE SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER PERCEIVED VALUE* DAN *CUSTOMER SATISFACTION* SERTA IMPLIKASINYA PADA *BEHAVIOURAL INTENTIONS* RESTORAN DAILYCIOUS**

merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan hasil plagiat, dan tidak pula dituliskan oleh orang lain; Semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya cantumkan dan nyatakan dengan benar pada bagian Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan karya ilmiah, saya bersedia menerima konsekuensi untuk dinyatakan TIDAK LULUS. Saya juga bersedia menanggung segala konsekuensi hukum yang berkaitan dengan tindak plagiarisme ini sebagai kesalahan saya pribadi dan bukan tanggung jawab Universitas Multimedia Nusantara.

Tangerang, 13 Mei 2024



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'ECS', is written over the official stamp.

Elbert Chastin Suryanto

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul

**PENGARUH *FOOD QUALITY, PHYSICAL ENVIRONMENT QUALITY*  
*DAN EMPLOYEE SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER*  
*PERCEIVED VALUE* DAN *CUSTOMER SATISFACTION* SERTA  
IMPLIKASINYA PADA *BEHAVIOURAL INTENTIONS* RESTORAN  
**DAILYCIOUS****

Oleh

Nama : Elbert Chastin Suryanto  
NIM : 00000044226  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada  
Sidang Ujian Skripsi Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 13 Mei 2024

Pembimbing



Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O

NIDN: 0323047801

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O

NIDN: 0323047801

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

**PENGARUH *FOOD QUALITY, PHYSICAL ENVIRONMENT QUALITY*  
*DAN EMPLOYEE SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER*  
*PERCEIVED VALUE* DAN *CUSTOMER SATISFACTION* SERTA  
IMPLIKASINYA PADA *BEHAVIOURAL INTENTIONS* RESTORAN  
**DAILYCIOUS****

Oleh

Nama : Elbert Chastin Suryanto  
NIM : 00000044226  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Bisnis

Telah diujikan pada hari Senin, 20 Mei 2024

Pukul 15.30 s.d 17.00 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang

Penguji



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

Pembimbing



Dr. Amanda Setiorini, S.Psi., M.M., CIQaR  
NIDN: 0305027607



Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O  
NIDN: 0323047801

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O  
NIDN: 0323047801

**HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH MAHASISWA**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Elbert Chastin Suryanto  
NIM : 00000044226  
Program Studi : Manajemen  
Jenjang : S1  
Judul Karya Ilmiah : **PENGARUH *FOOD QUALITY*,  
*PHYSICAL ENVIRONMENT QUALITY* DAN *EMPLOYEE  
SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER  
PERCEIVED VALUE* DAN *CUSTOMER SATISFACTION*  
SERTA IMPLIKASINYA PADA *BEHAVIOURAL  
INTENTIONS* RESTORAN DAILYCIOUS**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya bersedia:

- Memberikan izin sepenuhnya kepada Universitas Multimedia Nusantara untuk mempublikasikan hasil karya ilmiah saya di repositori Knowledge Center, sehingga dapat diakses oleh Civitas Akademika/Publik. Saya menyatakan bahwa karya ilmiah yang saya buat tidak mengandung data yang bersifat konfidensial dan saya juga tidak akan mencabut kembali izin yang telah saya berikan dengan alasan apapun.

Tangerang, 13 Mei 2024



Elbert Chastin Suryanto

## KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis panjatkan Puji dan Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, Atas Berkat dan Rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Dengan terselesaikan laporan ini, terdapat pihak-pihak yang telah membantu dan memotivasi penulis, sehingga penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

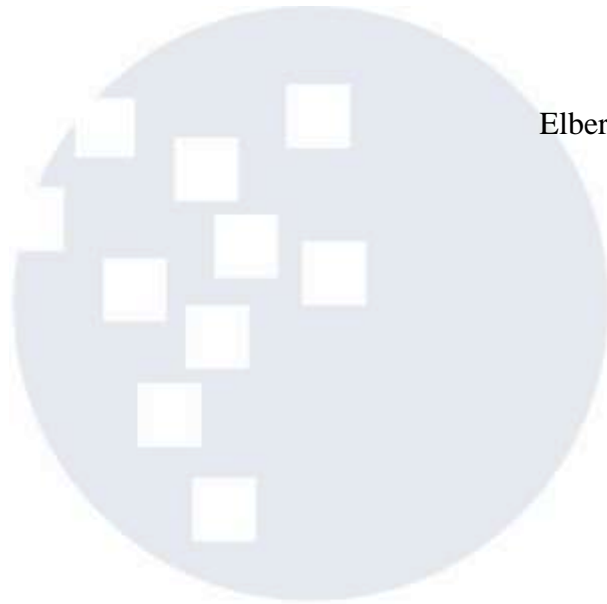
1. Bapak Dr. Ninok Leksono, M.A, selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Ibu Dr. Florentina Kurniasari T., s.Sos., M.B.A, selaku Dekan Fakultas Binsis Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Purnamaningsih, S.E., M.S.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara, sekaligus Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya tugas akhir ini.
4. Keluarga dan saudara-saudara peneliti, terutama orangtua peneliti yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Verencia Robert, Sunarto Wijaksono, Audy Ihsan, Ocean Atkins, Kent Lemand, Gabriel Mario, Alfredo, Timotius Dustin, David Klementius, Pramudya Wijaya, William Lie, Marvella Juwono, Felysia Tomas, Krista Celine, Steven Hartawidjaja, Kevin Lie, Frankey Pardosi, Willy Chandra yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan hiburan kepada peneliti selama proses pengerjaan tugas akhir ini.
6. Seluruh teman peneliti lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
7. Seluruh responden yang telah meluangkan waktunya untuk membantu peneliti dalam mengisi kuesioner.

Semoga karya ilmiah ini yang telah penulis selesaikan dapat memberikan pengetahuan dan manfaat bagi semua pihak yang membaca laporan skripsi ini.

Tangerang, 13 Mei 2024



Elbert Chastin Suryanto



UMN  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA



**PENGARUH *FOOD QUALITY*, *PHYSICAL ENVIRONMENT QUALITY* DAN *EMPLOYEE SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER PERCEIVED VALUE* DAN *CUSTOMER SATISFACTION* SERTA IMPLIKASINYA PADA *BEHAVIOURAL INTENTIONS* RESTORAN DAILYCIOUS**

Elbert Chastin Suryanto

**ABSTRAK**

Restoran Dailycious di Bengkulu termasuk ke dalam *Contemporary Casual Restaurant*. Akan tetapi, penjualan restoran Dailycious di Bengkulu mengalami naik turun penjualan selama setahun terakhir. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penyebab konsumen tidak ingin mengunjungi kembali restoran Dailycious. Terdapat lima hipotesis pada penelitian ini dan memperoleh hasil kuesioner sebanyak 164 responden. Metode yang digunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan menggunakan Perangkat Lunak SmartPIS 4. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Food Quality* berpengaruh positif terhadap *Customer Perceived Value*, *Customer Perceived Value* berpengaruh positif terhadap *Customer Satisfaction*, dan *Customer Satisfaction* berpengaruh positif terhadap *Behavioural Intention*. Namun, *Physical Environment Quality* dan *Employee Service Quality* tidak mempunyai pengaruh terhadap *Customer Perceived Value*.

**Kata kunci:** *Food Quality*, *Physical Environment Quality*, *Employee Service Quality*, *Customer Perceived Value*, *Customer Satisfaction*, *Behavioural Intentions*

***THE INFLUENCE OF FOOD QUALITY, PHYSICAL  
ENVIRONMENT QUALITY AND EMPLOYEE SERVICE  
QUALITY ON CUSTOMER PERCEIVED VALUE AND  
CUSTOMER SATISFACTION AND ITS IMPLICATIONS FOR  
BEHAVIORAL INTENTIONS OF DAILYCIOUS RESTAURANTS***

Elbert Chastin Suryanto

***ABSTRACT (English)***

Dailycious restaurant in Bengkulu is included in Contemporary Casual Restaurant. However, Dailycious restaurant sales in Bengkulu have experienced ups and downs in sales over the past year. This study aims to determine the causes of consumers not wanting to revisit Dailycious restaurants. There are five hypotheses in this study and obtained questionnaire results as many as 164 respondents. The method used Structural Equation Modeling (SEM) using SmartPLS 4 Software. The results of this study indicate that Food Quality has a positive effect on Customer Perceived Value, Customer Perceived Value has a positive effect on Customer Satisfaction, and Customer Satisfaction has a positive effect on Behavioural Intention. However, Physical Environment Quality and Employee Service Quality have no influence on Customer Perceived Value.

***Keywords:*** *Food Quality, Physical Environment Quality, Employee Service Quality, Customer Perceived Value, Customer Satisfaction, Behavioural Intentions*

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK .....	viii
<i>ABSTRACT (English)</i> .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian.....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
1.5 Batasan Penelitian .....	11
1.6 Sistematika Penulisan .....	11
BAB II LANDASAN TEORI .....	13
2.1 Tinjauan Teori.....	13
2.1.1 <i>Marketing</i> .....	13
2.1.2 <i>Consumer Behavior</i> .....	14
2.1.3 <i>Food Quality</i> .....	14
2.1.4 <i>Physical Environment Quality</i> .....	15
2.1.5 <i>Employee Service Quality</i> .....	16
2.1.6 <i>Customer Perceived Value</i> .....	16
2.1.7 <i>Customer Satisfaction</i> .....	17
2.1.8 <i>Behavioural Intentions</i> .....	17
2.2 Model Penelitian .....	18
2.3 Hipotesis .....	19

2.4	Penelitian Terdahulu.....	22
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>24</b>
3.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	24
3.2	Desain Penelitian .....	24
3.2.1	<i>Exploratory Research Design</i> .....	29
3.2.2	<i>Conclusive Research Design</i> .....	29
3.2.2.1	<i>Descriptive Research</i> .....	30
3.2.2.1.1	<i>Cross-Sectional Design</i> .....	30
3.2.2.1.1.1	<i>Single Cross-Sectional Design</i> .....	30
3.2.2.1.1.2	<i>Multiple Cross-Sectional Design</i> .....	30
3.2.2.1.2	<i>Longitudinal Design</i> .....	30
3.2.2.2	<i>Casual Research</i> .....	31
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian .....	32
3.3.1	Populasi.....	32
3.3.2	Sampel.....	33
3.3.2.1	<i>Sampling Unit</i> .....	33
3.3.2.2	<i>Sampling Frame</i> .....	33
3.3.2.3	<i>Sampling Technigue</i> .....	33
3.3.2.4	<i>Sample Size</i> .....	36
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.4.1	<i>Primary Data</i> .....	32
3.4.2	<i>Secondary Data</i> .....	32
3.5	Operasionalisasi Variabel.....	32
3.5.1	Variabel Dependen .....	32
3.5.2	Variabel Independen .....	38
3.6	Teknik Analisis Data .....	41
3.6.1	<i>Uji Pre-Test</i> .....	41
3.6.2	<i>Uji Validitas dan Reliabilitas</i> .....	42
3.6.2.1	<i>Uji Validitas</i> .....	42
3.6.2.2	<i>Uji Reliabilitas</i> .....	44
3.6.3	<i>Analisis Data Penelitian</i> .....	44
3.6.3.1	<i>Structural Equation Modeling (SEM)</i> .....	44

3.6.3.2	Uji Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	45
3.6.3.3	Kecocokan Model Pengukuran ( <i>Inner Model</i> ) .....	46
3.7	<i>Testing Structural Relationship</i> .....	47
<b>BAB IV</b>	<b>ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>48</b>
4.1	<b>Karakteristik Responden</b> .....	<b>48</b>
4.2	<b>Analisis Statistik</b> .....	<b>49</b>
4.2.1	<b>Hasil Responden Berdasarkan Usia</b> .....	<b>49</b>
4.2.2	<b>Hasil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin</b> .....	<b>50</b>
4.2.3	<b>Hasil Responden Berdasarkan Domisili</b> .....	<b>51</b>
4.2.4	<b>Hasil Responden Berdasarkan Profesi</b> .....	<b>52</b>
4.2.5	<b>Hasil Responden Berdasarkan Anggaran dalam sekali makan di luar</b> .....	<b>53</b>
4.3	<b>Analisis Deskriptif</b> .....	<b>54</b>
4.3.1	<i>Food Quality</i> .....	<b>55</b>
4.3.2	<i>Physical Environment Quality</i> .....	<b>57</b>
4.3.3	<i>Employee Service Quality</i> .....	<b>59</b>
4.3.4	<i>Customer Perceived Value</i> .....	<b>61</b>
4.3.5	<i>Customer Satisfaction</i> .....	<b>63</b>
4.3.6	<i>Behavioural Intentions</i> .....	<b>65</b>
4.4	<b>Uji Instrument <i>Pre-Test</i></b> .....	<b>67</b>
4.4.1	<b>Uji Validitas</b> .....	<b>67</b>
4.4.2	<b>Uji Reliabilitas</b> .....	<b>68</b>
4.5	<b>Uji Instrument <i>Main-Test</i></b> .....	<b>70</b>
4.5.1	<b>Hasil Uji <i>Outer Model</i></b> .....	<b>70</b>
4.5.2	<b>Hasil Uji <i>Inner Model</i></b> .....	<b>75</b>
4.6	<b>Uji Hipotesis</b> .....	<b>77</b>
4.7	<b>Pembahasan Hasil Penelitian</b> .....	<b>80</b>
4.7.1	<b>Hasil Uji Pengaruh <i>Food Quality</i> Terhadap <i>Customer Perceived Value</i></b> .....	<b>80</b>
4.7.2	<b>Hasil Uji Pengaruh <i>Physical Environment Quality</i> Terhadap <i>Customer Perceived Value</i></b> .....	<b>81</b>
4.7.3	<b>Hasil Uji Pengaruh <i>Employee Service Quality</i> Terhadap <i>Customer Perceived Value</i></b> .....	<b>82</b>

4.7.4 Hasil Uji Pengaruh <i>Customer Perceived Value</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	82
4.7.5 Hasil Uji Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> Terhadap <i>Behavioural Intentions</i> .....	83
4.8 Implikasi Manajerial.....	84
4.8.1 Upaya dalam Menguatkan Efek <i>Customer Perceived Value</i> Melalui <i>Food Quality</i> .....	84
4.8.2 Upaya dalam Menguatkan Efek <i>Customer Satisfaction</i> Melalui <i>Customer Perceived Value</i> .....	87
4.8.3 Upaya dalam Menguatkan Efek <i>Behavioural Intentions</i> Melalui <i>Customer Satisfaction</i> .....	88
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>90</b>
5.1 Simpulan.....	90
5.2 Saran.....	92
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan.....	92
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	92
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>94</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>101</b>



## DAFTAR TABEL

Table 2.1 Penelitian Terdahulu.....	22
Table 3.1 Operasional Variabel .....	38
Table 3.2 Syarat Uji Validitas (SPSS) .....	43
Table 3.3 Syarat Uji Reliabilitas (SPSS) .....	44
Table 4.1 Interval Kelas.....	54
Table 4.2 Analisis Deskriptif <i>Food Quality</i> .....	55
Table 4.3 Analisis Deskriptif <i>Physical Environment Quality</i> .....	57
Table 4.4 Analisis Deskriptif <i>Employee Service Quality</i> .....	59
Table 4.5 Analisis Deskriptif <i>Customer Perceived Value</i> .....	61
Table 4.6 Analisis Deskriptif <i>Customer Satisfaction</i> .....	63
Table 4.7 Analisis Deskriptif <i>Behavioural Intentions</i> .....	65
Table 4.8 Hasil Uji Validitas .....	67
Table 4.9 Hasil Uji Reliabilitas .....	68
Table 4.10 Hasil Uji <i>Convergent Validity Main-Test</i> .....	71
Table 4.11 Hasil Uji <i>Discriminant Validity Main-Test</i> .....	73
Table 4.12 Hasil Uji <i>Fornell-Larcker Criterion Main-Test</i> .....	74
Table 4.13 Hasil Uji <i>Inner Model (Structural Model)</i> .....	75



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pertumbuhan Industri Penyedia Makanan dan Minuman Restoran dan Sejenisnya Pada Tahun 2011-2023 .....	1
Gambar 1.2 Data Penjualan Restoran Dailycious Tahun 2023-2024.....	4
Gambar 1.3 Data Penjualan Restoran Dailycious Tahun 2022 .....	4
Gambar 1.4 Diagram Jumlah Restoran yang Biasa Dikunjungi di Bengkulu	5
Gambar 1.5 Diagram Jumlah Responden yang Mengetahui Restoran Dailycious di Bengkulu .....	6
Gambar 1.6 Diagram Jumlah Responden yang Pernah Membeli Makanan Restoran Dailycious di Bengkulu.....	7
Gambar 1.7 Diagram Keputusan Pembelian Makanan di Restoran Dailycious di Bengkulu .....	7
Gambar 1.8 Alasan Responden Tidak Ingin Membeli Makanan di Restoran Dailycious di Bengkulu .....	8
Gambar 2.1 Model Penelitian .....	18
Gambar 3.1 Restoran Dailycious .....	24
Gambar 3.2 Suasana Restoran Dailycious.....	25
Gambar 3.3 Menu Restoran Dailycious .....	28
Gambar 3.4 Desain Penelitian.....	29
Gambar 3.5 Proses Desain <i>Sampling</i> .....	32
Gambar 3.6 Teknik <i>Sampling</i> .....	34
Gambar 3.7 Proses <i>Structural Equation Modelling</i> .....	45
Gambar 4.1 Hasil Responden Berdasarkan Usia.....	49
Gambar 4.2 Hasil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	50
Gambar 4.3 Hasil Responden Berdasarkan Domisili .....	51
Gambar 4.4 Hasil Responden Berdasarkan Profesi .....	52
Gambar 4.5 Hasil Responden Berdasarkan Anggaran dalam sekali makan diluar .....	53
Gambar 4.6 Uji <i>Outer Model</i> .....	71
Gambar 4.7 Contoh Ilustrasi <i>Food Quality</i> .....	85
Gambar 4.8 Contoh Ilustrasi <i>Food Quality</i> .....	86
Gambar 4.9 Contoh Ilustrasi <i>Customer Perceived Value</i> .....	87



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jurnal Utama.....	101
Lampiran 2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	102
Lampiran 3 Hasil Uji <i>Main-Test</i> .....	108
Lampiran 4 Kuesioner Penelitian.....	111
Lampiran 5 Hasil Pengecekan Turnitin.....	122
Lampiran 6 Form Konsultasi Bimbingan.....	123



UMN  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA