

**ANALISIS PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *FOOD QUALITY*,
DAN *PERCEIVED VALUE* TERHADAP *BEHAVIORAL*
INTENTION MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION*
PADA RESTORAN PEMPEK DI KOTA GARUT**



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

SKRIPSI

JIMMY FILIOLUS YONATAN

00000055379

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2024

**ANALISIS PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *FOOD QUALITY*,
DAN *PERCEIVED VALUE* TERHADAP *BEHAVIORAL*
INTENTION MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION*
PADA RESTORAN PEMPEK DI KOTA GARUT**



SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen

JIMMY FILIOLUS YONATAN

00000055379

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS**

**UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG**

2024

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Jimmy Filiolus Yonatan

NIM : 00000055379

Program studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi saya yang berjudul:

**ANALISIS PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *FOOD QUALITY*,
DAN *PERCEIVED VALUE* TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* PADA
RESTORAN PEMPEK DI KOTA GARUT**

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, 02/12/2024



Jimmy Filiolus Yonatan

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul

**ANALISIS PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *FOOD QUALITY*,
DAN *PERCEIVED VALUE* TERHADAP *BEHAVIORAL*
INTENTION MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION*
PADA RESTORAN PEMPEK DI KOTA GARUT**

Oleh

Nama : Jimmy Filiolus Yonatan

NIM : 00000055379

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada

Sidang Ujian Skripsi Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 02 Desember 2024

Pembimbing

Ketua Program Studi Manajemen


Dr. Ir. Yosef Budi Susanto, M.M
0301056103


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

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

**ANALISIS PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *FOOD QUALITY*,
DAN *PERCEIVED VALUE* TERHADAP *BEHAVIORAL*
INTENTION MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION*
PADA RESTORAN PEMPEK DI KOTA GARUT**

Oleh

Nama : Jimmy Filiolus Yonatan
NIM : 00000055379
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

Telah diujikan pada hari Jumat, 6 Desember 2024

Pukul 12.30 s.d 14.00 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang



Yoanita Alexandra, S.E., B.A., M.Par.
0313089201

Penguji



Nosica Rizkalla, S.E., M.Sc.
0320089001

Pembimbing



Dr. Ir. Yosef Budi Susanto, M.M
0301056103

Ketua Program Studi Manajemen



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

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Jimmy Filiolus Yonatan
NIM : 00000055379
Program Studi : Manajemen
Jenjang : S1
Judul Karya Ilmiah : ANALISIS PENGARUH SERVICE QUALITY,
FOOD QUALITY, PERCEIVED VALUE, TERHADAP BEHAVIORAL
INTENTION MELALUI CUSTOMER SATISFACTION PADA RESTORAN
PEMPEK DI KOTA GARUT

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya bersedia* (pilih salah satu):

☒ Saya bersedia memberikan izin sepenuhnya kepada Universitas Multimedia Nusantara untuk mempublikasikan hasil karya ilmiah saya ke dalam repositori Knowledge Center sehingga dapat diakses oleh Sivitas Akademika UMN/Publik. Saya menyatakan bahwa karya ilmiah yang saya buat tidak mengandung data yang bersifat konfidensial.

☐ Saya tidak bersedia mempublikasikan hasil karya ilmiah ini ke dalam repositori Knowledge Center, dikarenakan: dalam proses pengajuan publikasi ke jurnal/konferensi nasional/internasional (dibuktikan dengan letter of acceptance) **.

☐ Lainnya, pilih salah satu:

☐ Hanya dapat diakses secara internal Universitas Multimedia Nusantara

☐ Embargo publikasi karya ilmiah dalam kurun waktu 3 tahun

Tangerang, 02 Desember 2024



(Jimmy Filiolus Yonatan)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu. Skripsi ini berjudul **“Analisis Pengaruh Service Quality, Food Quality, dan Perceived Value terhadap Behavioral Intention melalui Customer Satisfaction pada Restoran Pempek di Kota Garut.”** Penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Strata 1 (S1) di Universitas Multimedia Nusantara.

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat, baik bagi para pengusaha restoran, peneliti berikutnya, maupun dunia pendidikan secara umum. Dalam proses penulisan, banyak pihak yang telah memberikan bantuan, arahan, serta masukan yang sangat berharga. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Penulis mengucapkan Syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas tuntutan, rahmat, dan kasih setia-nya, yang senantiasa menyertai hingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Bapak Dr. Ninok Leksono, M.A., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Dr. Florentina Kurniasari T., S.Sos., M.B.A., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara.
4. Ibu Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O., selaku Ketua Program Studi Universitas Multimedia Nusantara.
5. Dr. Yosef Budi Susanto, M.M., sebagai Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya tugas akhir ini.
6. Kedua orang tua penulis, Papa (Harry Oentoeng Poernomo H.) dan Mama (Angela Wijaya) yang memberikan bantuan dukungan dan semangat selama proses perkuliahan dari awal hingga saat ini.

7. Kakak penulis, David Filiolus Yonatan, yang memberikan dukungan, semangat, dan hiburan kepada penulis selama masa perkuliahan dan proses penyusunan laporan akhir ini.
8. Kakek (Hasjim Wijaya) dan Nenek (Liani Boediman) yang telah memberi dukungan, semangat, dan motivasi selama masa perkuliahan.
9. Rekan-rekan saya yang telah menemani dan memberikan dukungan selama proses magang hingga pembuatan skripsi.

Tangerang, 02 Desember 2024



Jimmy Filiolus Yonatan



**ANALISIS PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *FOOD QUALITY*,
DAN *PERCEIVED VALUE* TERHADAP *BEHAVIORAL
INTENTION* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION*
PADA RESTORAN PEMPEK DI KOTA GARUT**

Jimmy Filiolus Yonatan

ABSTRAK

Industri makanan dan minuman memiliki peran penting dalam kehidupan sehari-hari dan kontribusi besar terhadap PDB Nasional. Di Indonesia, beragam jenis kuliner daerah hadir dengan ciri khasnya, salah satunya adalah pempek dari Kota Palembang. Popularitas pempek memungkinkan pengembangannya di luar Palembang, termasuk di Kota Garut, Jawa Barat, yang memiliki banyak pelaku usaha kuliner. Di Garut, terdapat tiga restoran pempek utama: Pempek DJ, Pempek Veteran, dan Pempek F1. Namun, restoran ini menghadapi masalah seperti ulasan rendah di *Google Review* yang menyebabkan penurunan omzet penjualan. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi faktor yang memengaruhi *customer satisfaction* dan *behavioral intention* seperti pembelian berulang. Data dikumpulkan melalui kuesioner *Google Form* dengan 122 responden yang telah lolos *screening* dan dianalisis menggunakan metode SEM (*Structural Equation Model*) dengan SmartPLS. Hasilnya menunjukkan bahwa *service quality*, *food quality*, dan *perceived value* berpengaruh positif terhadap *customer satisfaction*. Selain itu, *customer satisfaction* menjadi variabel mediasi antara variabel independen dengan *behavioral intention*. Variabel *service quality* juga memiliki pengaruh langsung terhadap *behavioral intention*. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan kualitas layanan, makanan, dan pemanfaatan media sosial sebagai alat promosi. Penelitian selanjutnya dapat mengeksplorasi variabel tambahan seperti *price fairness* atau dimensi lain pada *service quality* untuk pemahaman yang lebih mendalam.

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

**ANALISIS PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *FOOD QUALITY*,
DAN *PERCEIVED VALUE* TERHADAP *BEHAVIORAL
INTENTION* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION*
PADA RESTORAN PEMPEK DI KOTA GARUT**

Jimmy Filiolus Yonatan

ABSTRACT (English)

The food and beverage industry plays an important role in daily life and contributes significantly to the national GDP. In Indonesia, various types of regional culinary present with their distinctive characteristics, one of which is pempek from Palembang City. The popularity of pempek allows its development outside Palembang, including in Garut City, West Java, which has many culinary businesses. In Garut, there are three main pempek restaurants: Pempek DJ, Pempek Veteran, and Pempek F1. However, these restaurants are facing problems such as low reviews on Google Review which leads to a decrease in sales turnover. This study aims to identify factors that influence customer satisfaction and behavioral intention such as repeat purchases. Data was collected through a Google Form questionnaire with 122 respondents who had passed the screening and analyzed using SEM (Structural Equation Model) method with SmartPLS. The results show that service quality, food quality, and perceived value have a positive effect on customer satisfaction. In addition, customer satisfaction is a mediating variable between the independent variables and behavioral intention. The service quality variable also has a direct influence on behavioral intention. This research recommends improving service quality, food, and utilizing social media as a promotional tool. Future research can explore additional variables such as price fairness or other dimensions of service quality for a deeper understanding.

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

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH MAHASISWA	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT (English)	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	i
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	1
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	19
1.3 Tujuan Penelitian	20
1.4 Manfaat Penelitian	20
1.5 Batasan Penelitian	21
1.6 Sistematika Penulisan	22
BAB II LANDASAN TEORI	24
2.1 Tinjauan Teori	24
2.2 Model Penelitian	31
2.3 Hipotesis Penelitian	32
2.4 Penelitian Terdahulu	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	39
3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	39
3.1 Desain Penelitian	45
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	49
3.3.1 Populasi	49
3.3.2 Sampel Unit	49
3.3.3 Ukuran Sampel	49

3.3	Teknik Sampel	49
3.4.1	Teknik <i>Probability Sampling</i>	49
3.4.1	Teknik <i>Non-Probability Sampling</i>	50
3.5	Prosedur Penelitian	51
3.6	Identifikasi Variabel Penelitian	51
3.7	Operasionalisasi Variabel	53
3.8	Teknik Analisis Data	57
3.8.1	Uji Pretest	57
3.8.2	Uji Validitas	57
3.8.3	Uji Reliabilitas	58
3.8.4	Analisis Data Penelitian Dengan <i>Structural Equation Model</i> (SEM)	58
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	64
4.1	Deskripsi Hasil Penelitian	64
4.2	Profil Responden	65
4.3	Analisis Deskriptif	68
4.4	Uji Instrumen Pre-test	73
4.5	Uji Instrumen Main Test	75
4.6	Uji Hipotesis	76
4.7	Pembahasan	85
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	92
5.1	Simpulan	92
5.2	Saran	94
DAFTAR PUSTAKA		97
LAMPIRAN		105

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	53
Tabel 3. 2 Ukuran Validitas	57
Tabel 3. 3 Uji Reliabilitas, Convergent Validity, dan Discriminant Validity.....	60
Tabel 3. 4 Parameter Inner Model.....	62
Tabel 4. 1 Kategoi Penilaian Responden	69
Tabel 4. 2 Penilaian Variabel Service Quality	69
Tabel 4. 3 Penilaian Variabel Food Quality	70
Tabel 4. 4 Penilaian Variabel Perceived Value.....	71
Tabel 4. 5 Penilaian Variabel Customer Satisfaction	72
Tabel 4. 6 Penilaian Variabel Behavioral Intention	73
Tabel 4. 7 Uji Validitas	74
Tabel 4. 8 Uji Reliabilitas	75
Tabel 4. 9 Uji Reliabilitas dan Convergent Validity.....	77
Tabel 4. 10 Discriminant Validity Cross Loading's Factor	78
Tabel 4. 11 Discriminant Validity Fornell-Larcker Criterion.....	79
Tabel 4. 12 Uji R Square.....	80
Tabel 4. 13 Hasil Uji Path Coefficients	81
Tabel 4. 14 Uji Specific Indirect Effects.....	84



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tren Data Pertumbuhan Industri Makanan dan Minuman 2011-2024	1
Gambar 1. 2 10 Provinsi dengan Usaha Kuliner Terbanyak di Indonesia	2
Gambar 1. 3 Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin di Kabupaten Garut 2023	4
Gambar 1. 4 Restoran Pempek DJ	6
Gambar 1. 5 Restoran Pempek F1	7
Gambar 1. 6 Restoran Pempek Veteran	8
Gambar 1. 7 Ulasan Pempek DJ	11
Gambar 1. 8 Ulasan Pempek F1 Palembang	12
Gambar 1. 9 Ulasan Pempek Veteran	13
Gambar 1. 10 Omzet Penjualan Restoran Pempek di Kota Garut	15
 Gambar 2. 1 Model Penelitian	 31
 Gambar 3. 1 Logo Pempek DJ Garut	 39
Gambar 3. 2 Outlet Pempek DJ Garut	40
Gambar 3. 3 Menu Pempek DJ Garut	41
Gambar 3. 4 Logo Pempek F1 Palembang	42
Gambar 3. 5 Outlet Pempek F1 Palembang	42
Gambar 3. 6 Menu Pempek F1 Palembang	43
Gambar 3. 7 Logo Pempek Veteran	44
Gambar 3. 8 Outlet Pempek Veteran	44
Gambar 3. 9 Klasifikasi Desain Penelitian	46
Gambar 3. 10 Variabel Eksogen	52
Gambar 3. 11 Variabel Endogen	52
Gambar 3. 12 Tahapan Analisis SEM	59
Gambar 3. 13 Model Keseluruhan Penelitian	63
 Gambar 4. 1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	 65
Gambar 4. 2 Profil Responden Berdasarkan Usia	65
Gambar 4. 3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	66
Gambar 4. 4 Profil Responden Berdasarkan Domisili	67
Gambar 4. 5 Profil Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	68
Gambar 4. 6 Uji Outer Model	76
Gambar 4. 7 Uji Inner Model	80
Gambar 4. 8 Ilustrasi Poster Menu Spesial	90

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	105
Lampiran 2 Uji Reliabilitas dan Validitas (Outer Model)	108
Lampiran 3 Uji Inner Model	109
Lampiran 4 Kuesioner.....	110
Lampiran 5 Formulir Bimbingan Skripsi	113
Lampiran 6 Turnitin	114

