

## ABSTRAK

Billy Samuel Barends & Evelyn Angelica Satryawan

Skripsi

Pengaruh *Food Quality*, *Physical Environment*, dan *Price Fairness* terhadap *Repatronage Intention* di Mie Gacoan Surabaya dengan *Customer Satisfaction* sebagai Variabel Mediasi

Melihat fenomena Mie Gacoan yang terjadi penelitian bertujuan untuk menganalisa perilaku konsumen, apakah konsumen tersebut akan kembali lagi (*Repatronage Intention*) untuk membeli Mie Gacoan atau tidak. Dengan menggunakan beberapa variabel yaitu *Food Quality*, *Physical Environment*, *Price Fairness* dari ketiga variabel tersebut akan dilihat apakah dapat mempengaruhi *Customer Satisfaction* konsumen ketika makan di Mie Gacoan Surabaya. Data yang diperoleh dalam penelitian ini disebarkan melalui kuesioner kepada 120 konsumen Mie Gacoan Surabaya. Dalam mengolah data peneliti menggunakan *Partial Least Square* (PLS). Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini adalah *Food Quality*, *Physical Environment*, *Price Fairness* memiliki hasil yang positif terhadap *Customer Satisfaction*. Dibutuhkan peran *Customer Satisfaction* sebagai variabel mediasi antara *Food Quality*, *Physical Environment*, *Price Fairness* dengan *Repatronage Intention*.

Kata Kunci : *food quality*, *physical environment*, *price fairness*, *repatronage intention*, *customer satisfaction*

## ABSTRACT

Billy Samuel Barends & Evelyn Angelica Satryawan

Undergraduate Thesis

The Effect of Food Quality, Physical Environment, and Price Fairness on Repatronage Intention at Mie Gacoan Surabaya with Customer Satisfaction as a Mediation Variable

Looking at the phenomenon of Mie Gacoan that occurs, the research aims to analyze consumer behavior, whether the consumer will return (*Repatronage Intention*) to buy Mie Gacoan or not. By using several variables, namely Food Quality, Physical Environment, Price Fairness of the three variables, it will be seen whether they can affect consumer satisfaction when eating at Mie Gacoan Surabaya. The data obtained in this study were distributed via questionnaire to 120 consumers of Mie Gacoan Surabaya. In processing data researchers use Partial Least Square (PLS). The results obtained in this study are Food Quality, Physical Environment, Price Fairness which have positive results on Customer Satisfaction. It takes the role of Customer Satisfaction as a mediating variable between Food Quality, Physical Environment, Price Fairness and Repatronage Intention.

Keywords : *food quality*, *physical environment*, *price fairness*, *repatronage intention*, *customer satisfaction*

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	iii
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
1. Pendahuluan .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.5 Batasan Penelitian .....	8
2. Landasan Teori .....	9
2.1 <i>Food Quality</i> .....	9
2.2 <i>Physical Environment</i> .....	10
2.3 <i>Price Fairness</i> .....	10
2.4 <i>Customer Satisfaction</i> .....	11
2.5 <i>Repatronage Intentions</i> .....	12
2.6 Hubungan antara variabel .....	13
2.6.1 Hubungan <i>Food Quality</i> Mempengaruhi <i>Customer Satisfaction</i> .....	13
2.6.2 Hubungan <i>Physical Environment</i> Mempengaruhi <i>Customer Satisfaction</i> .....	13
2.6.3 Hubungan <i>Price Fairness</i> Mempengaruhi <i>Customer Satisfaction</i> .....	14
2.6.4 Hubungan <i>Food Quality</i> dengan <i>Repatronage Intentions</i> .....	15
2.6.5 Hubungan <i>Physical Environment</i> dengan <i>Repatronage Intention</i> .....	15
2.6.6 Hubungan <i>Price Fairness</i> dengan <i>Repatronage Intention</i> .....	15

2.6.7 Hubungan <i>Customer Satisfaction</i> Mempengaruhi <i>Repatronage Intention</i> .....	16
2.6.8 <i>Customer Satisfaction</i> sebagai mediasi antara <i>Food Quality, Physical Environment, Price Fairness</i> dengan <i>Repatronage Intention</i> . .....	16
2.7 Kerangka Konseptual .....	17
2.8 Model Penelitian .....	17
3. Metodologi Penelitian .....	19
3.1 Jenis Penelitian .....	19
3.2 Gambaran Populasi dan Sampel .....	19
3.2.1 Populasi .....	19
3.2.2 Sampel .....	20
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	20
3.4 Metode dan Prosedur Pengumpulan Data .....	21
3.5 Definisi Operasional Variabel .....	22
3.6 Teknik Analisa Data .....	25
3.6.1 Analisa Statistik Deskriptif .....	25
3.6.2 Analisis Statistik Inferensial .....	26
3.7 Variabel, Dimensi, dan Indikator yang digunakan Dalam Survey .....	30
4. ANALISIS DATA .....	39
4.1 Gambaran Umum Konteks Penelitian .....	39
4.2 Pre-Test Instrumen Penelitian .....	39
4.3 Analisis Deskriptif .....	40
4.3.1 Deskripsi Profil Responden .....	42
4.3.2 Deskripsi Variabel Penelitian .....	41
4.3.2.1 Variabel <i>Food Quality</i> (FQ) .....	41
4.3.2.2 Variabel <i>Physical Environment</i> (PE) .....	43
4.3.2.3 Variabel <i>Price Fairness</i> (PF) .....	45
4.3.2.4 Variabel <i>Repatronage Intention</i> (RPI) .....	46
4.3.2.5 Variabel <i>Customer Satisfaction</i> (SAT) .....	48
4.4 Statistik Inferensial .....	49
4.4.1 Evaluasi Outer Model .....	49
4.4.1.1 Validitas Pengukuran Instrumen dalam Model .....	49

4.4.1.2 Reliabilitas Pengukuran Instrumen dalam Model .....	59
4.4.2 Evaluasi Inner Model .....	59
4.4.2.1 Akurasi dan Relevansi Prediksi Model .....	60
4.4.2.2 Hasil Uji Hipotesis (PLS) .....	61
4.4.2.3 Pengujian Mediasi .....	62
4.5 Pembahasan .....	64
4.5.1 Pengaruh <i>Food Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	64
4.5.2 Pengaruh <i>Physical Environment</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	64
4.5.3 Pengaruh <i>Price Fairness</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	65
4.5.4. Pengaruh <i>Food Quality</i> terhadap <i>Repatronage Intentions</i> .....	65
4.5.5 Pengaruh <i>Physical Environment</i> terhadap <i>Repatronage Intentions</i> .....	65
4.5.6. Pengaruh <i>Price Fairness</i> terhadap <i>Repatronage Intentions</i> .....	66
4.5.7 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Repatronage Intentions</i> .....	66
4.5.8a Pengaruh variabel <i>Food Quality</i> dengan <i>Repatronage Intention</i> melalui <i>Customer Satisfaction</i> sebagai mediasi .....	66
4.5.8b Pengaruh variabel <i>Physical Environment</i> dengan <i>Repatronage Intention</i> melalui <i>Customer Satisfaction</i> sebagai mediasi .....	67
4.5.8c Pengaruh variabel <i>Price Fairness</i> dengan <i>Repatronage Intention</i> melalui <i>Customer Satisfaction</i> sebagai mediasi .....	68
5. KESIMPULAN DAN SARAN .....	69
5.1 Kesimpulan .....	69
5.2 Implikasi Manajerial .....	70
5.3 Rekomendasi Penelitian Selanjutnya .....	72
REFERENSI .....	74
LAMPIRAN .....	78

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Menu Makanan di Mie Gacoan .....	3
Tabel 3.1 Validitas Diskriminan .....	30
Tabel 3.2 Variabel, Dimensi dan Indikator .....	31
Tabel 4.1 Profil Responden .....	42
Tabel 4.2 Deskripsi <i>Food Quality</i> .....	44
Tabel 4.3 Deskripsi <i>Physical Environment</i> .....	45
Tabel 4.4 Deskripsi <i>Price Fairness</i> .....	47
Tabel 4.5 Deskripsi <i>Repatronage Intention</i> .....	49
Tabel 4.6 Deskripsi <i>Customer Satisfaction</i> .....	50
Tabel 4.7 Nilai <i>Outer Loading</i> Setelah Proses Purifikasi Item .....	52
Tabel 4.8 Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	56
Tabel 4.9 Nilai <i>Cross Loading</i> .....	56
Tabel 4.10 Nilai <i>Fornell-Larcker Criterion</i> .....	60
Tabel 4.11 Nilai <i>Cronbach's Alpha dan Composite Reliability</i> .....	62
Tabel 4.12 Nilai Akurasi dan Relevansi Prediksi Model .....	63
Tabel 4.13 <i>Path Coefficients</i> dan Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Langsung .....	64
Tabel 4.14 Pengujian Mediasi .....	65

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Mie Gacoan cabang Manyar Kertoarjo III .....	1
Gambar 1.2 Suasana Mie Gacoan cabang Manyar Kertoarjo III .....	2
Gambar 1.3 Daftar Menu Mie Gacoan .....	3
Gambar 1.4 Mie Angel Level 1 .....	4
Gambar 1.5 Suasana Mie Gacoan cabang Kenjeran .....	5
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	18
Gambar 2.2 Metodologi Penelitian .....	19
Gambar 4.1 Model Struktural PLS-SEM .....	61

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian .....	79
2. Data Profil Kuesioner Penelitian .....	83
3. Data Jawaban Responden Kuesioner Penelitian .....	88
4. Output Abalisa Frekuensi .....	115
5. Output PLS .....	116