

**PENGARUH *SERVICESCAPE* RESTORAN DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT BELI
ULANG MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA
RESTORAN DI SEMARANG
(Studi Pada Restoran The Tavern, Restoran Bowery, dan
Restoran A to Z)**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Magister Manajemen
Universitas Katolik Soegijapranata Semarang

Diajukan Oleh :

NAMA : Steven Pradipta Kundiarto

NIM : 19.D3.0011

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN

Usulan penelitian tesis ini diajukan oleh:

Nama : Steven Pradipta Kundiarto

NIM : 19.D3.0011

Program Studi : Magister Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Judul : PENGARUH *SERVICESCAPE* RESTORAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA RESTORAN DI SEMARANG (Studi Pada Restoran The Tavern, Restoran Bowery, dan Restoran A to Z)

Semarang, Desember 2021

Menyetujui,



Drs. Sentot Suciarto A.M.P., Ph.D

Dosen Pembimbing

HALAMAN PENGESAHAN



Judul Tugas Akhir: : PENGARUH SERVICESCAPE RESTORAN DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP MINAT BELI ULANG MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN PADA RESTORAN DI SEMARANG (Studi Pada Restoran
The Tavern, Restoran Bowery, dan Restoran A to Z)

Diajukan oleh : Steven Pradipta Kundiarto

NIM : 19.D3.0011

Tanggal disetujui : 13 Desember 2021

Telah setuju oleh

Pembimbing 1 : Drs. A. Sentot Suciarto M.P., Ph.D.

Penguji 1 : Dr. Retno Yustini Wahyuningdyah M.Si.

Penguji 2 : Dra. My. Dwi Hayu Agustini M.B.A., P.hD

Penguji 3 : Drs. A. Sentot Suciarto M.P., Ph.D.

Penguji 4 : Drs. A. Sentot Suciarto M.P., Ph.D.

Ketua Program Studi : Dr. Agatha Ferijani S.E., MS.HRM.

Dekan : Drs. Theodorus Sudimin M.S.

Halaman ini merupakan halaman yang sah dan dapat diverifikasi melalui alamat di bawah ini.

sintak.unika.ac.id/skripsi/verifikasi/?id=19.D3.0011

HALAMAN PENGESAHAN TESIS

JUDUL TESIS : PENGARUH SERVICESCAPE RESTORAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA RESTORAN DI SEMARANG (Studi Pada Restoran The Tavern, Restoran Bowery, dan Restoran A to Z)

N A M A : Steven Pradipta Kundiarto

N I M : 19.D3.0011

Program Studi : Program Pascasarjana Magister Manajemen

Bidang Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Telah diterima dan diuji dalam Ujian TESIS pada :


Hari : Senin

Tanggal : 13 Desember 2021

Hasil Penilaian :

Predikat Kelulusan :


Yang bertanda tangan dibawah ini :
Koordinator Penguji,


(Dr. Retno Yustini W., M.Si)

Anggota Penguji 1,

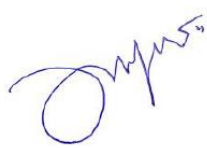

(Dr. M.Y. Dwi Hayu Agustini, MBA)

Anggota Penguji 2,


(Drs. Sentot Suciarto A, MP,PH.D)

Mengetahui,

Ketua Progam Studi Pascasarjana Manajemen


(Dr. Agatha Ferijani , MS-HRM)

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Steven Pradipta Kundiarto
NIM : 19.D3.0011
Program Studi : Pasca Sarjana Magister Manajemen
Bidang Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Tesis : PENGARUH *SERVICESC* RESTORAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA RESTORAN DI SEMARANG (Studi Pada Restoran A to Z, Restoran The Tavern, dan Restoran Bowery)

Menyatakan bahwa tesis ini adalah hasil karya saya sendiri, apabila d kemudian hari ditemukan adanya bukti plagiasi, manipulasi dan atau pemalsuan data maupun bentuk – bentuk kecurangan yang lain, saya bersedia menerima sanksi dari Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Universits Katolik Soegijapranata Semarang.

Semarang, Desember 2021



Steven Pradipta Kundiarto, SE

NIM : 19.D3.0011

HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Steven Pradipta Kundiarto

NIM : 19.D3.0011

Progam Studi : progam Pascasarjana Magister Manajemen

Bidang Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Menyetujui untuk memberikan hak kepada Universitas Katolik Soegijapranata Semarang Hak Bebas Royalti Noneksklusif atas karya ilmiah yang berjudul “Pengaruh *Servicescape* Restoran Dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Di Semarang (Studi Pada Restoran The Tavern, Restoran Bowery, Dan Restoran A To Z).” beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksektif ini Universitas Katolik Soegijapranata Semarang berhak menyimpan, mengalihkan media / formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir ini selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat sebenarnya.

Semarang, Desember 2021

Yang menyatakan,



Steven Pradipta Kundiarto

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa karena atas berkat dan restu-Nya penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul “PENGARUH *SERVICESCAPE* RESTORAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA RESTORAN DI SEMARANG (Studi Pada Restoran The Tavern, Restoran Bowery, dan Restoran A to Z)”. Penyusunan tesis digunakan menjadi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen di Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Dalam proses menyelesaikan tesis ini tidak sedikit hambatan, oleh sebab itu dukungan dari berbagai pihak sangat dibutuhkan. Maka pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada berbagai pihak, yaitu:

1. Tuhan Yesus Kristus atas segala kesempatan dan berkat sehingga penulis dapat melakukan studi dan tidak patah semangat untuk menyelesaikan hingga akhir di Program Studi Magister Manajemen Universitas Katolik Soegijapranata,
2. Bapak Drs. A. Sentot Suciarto, MP.,Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan revisi dalam penyusunan tesis ini.
3. Ibu Dr. Retno Yustini W., M.Si dan Ibu Dr. MY. Dwi Hayu Agustini, MBA selaku dosen penguji yang bersedia meluangkan waktu untuk menguji dan memberikan bimbingan revisi guna memperbaiki tesis peneliti.
4. Ibu Dr. Agatha Ferijani, SE.,MS-HRM selaku Ketua Program Studi Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Universitas Katolik Soegijapranata.
5. Bapak Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Magister Manajemen Universitas Katolik Soegijapranata yang telah memberikan bekal ilmu dan pengetahuan kepada peneliti.

6. Mbak Dewi Soelistyowati selaku Admin Progam Studi Magister Manajemen Universitas Soegijapranata yang membantu proses administrasi perkuliahan hingga penyusunan tesis.
7. Orang tua dan adik peneliti yang memberikan semangat kepada peneliti agar dapat menyelesaikan studi hingga akhir.
8. Seluruh rekan kuliah angkatan 2015 yang bersedia untuk direpotkan dalam proses perkuliahan hingga penyusunan tesis.
9. Dukungan dari atasan dan para rekan dari kantor Drs. A. Budidarmodjo & Asc yang merupakan kantor peneliti saat awal perkuliahan hingga penyusunan tesis.
10. Seluruh pihak – pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang turut membantu dalam perkuliahan hingga akhir penyusunan tesis.

Penulis sudah mencoba yang terbaik dengan situasi dan kondisi yang ada, maka penulis juga menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini masih ada kekurangan, maka penulis meminta maaf apabila terjadi kesalahan atau kekurangan. Penulis juga menerima kritik dan saran yang akan berguna untuk penyusunan penelitian yang semakin lebih baik di kesempatan yang akan datang. Semoga tesis yang sudah disusun ini dapat berguna memberikan informasi bagi pihak – pihak yang membutuhkan.

Semarang , Desember 2021



Steven Pradipta Kundiarto

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Ketika kita sudah memutuskan untuk memulai sesuatu, maka berusaha dengan maksimal untuk menyelesaikan sampai akhir. Yang terpenting bukan seberapa baik atau cepat hasil yang kita capai di tujuan akhirnya, tapi proses - proses yang kita lalui menjadikan kita berproses menjadi pribadi yang semakin baik.

“success is to be measured not so much by the position that one has reached in life as by the obstacles which he has overcome while trying to succeed.”

(Booker T. Washington)

Lakukan segala sesuatu dengan semangat untuk melewati batasan yang ada pada diri kita. Berdoa pada setiap langkah apa yang hendak kita usahakan, terkadang bukan kemudahan tapi percayalah Tuhan memberi kekuatan agar kita bisa menyelesaikannya dengan baik.

“Janganlah hendaknya kamu kuatir tentang apa pun juga, tetapi nyatakanlah dalam segala hal keinginanmu kepada Allah dalam doa dan permohonan dengan ucapan syukur”

(Filipi 4 : 6)

Tesis ini dipersembahkan untuk :

Bapak Drs. A. Sentot Suciarto, MP.,Ph.D, Ibu Dr. Retno Yustini W., M.Si dan Ibu Dr. MY. Dwi Hayu Agustini, MBA. yang membimbing dalam penulisan tesis.

Keluarga terkasih (Papa, Mama, dan William) yang memberi dukungan dan doa.

Rekan - rekan terkasih yang memberi inspirasi dan motivasi dalam penulisan.

ABSTRAK

Setiap restoran harus menemukan cara agar dapat menarik pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama serta menciptakan minat beli ulang kepada pelanggan mereka. Untuk menciptakan minat beli ulang pelanggan kepada restoran tersebut maka diharapkan dengan adanya *servicescape* restoran, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan. *Servicescape* restoran dan kualitas layanan yang menarik diharapkan dapat mampu membuat pelanggan merasa puas dan menciptakan minat beli ulang. Dalam penelitian ini juga menguji pengaruh *servicescape* restoran dan kualitas layanan terhadap minat beli ulang melalui kepuasan pelanggan pada Restoran The Tavern, Restoran Bowery, dan Restoran A to Z di Semarang. Responden dalam penelitian ini masing – masing berjumlah 35 responden dari Restoran The Tavern, Restoran Bowery, dan Restoran A to Z dengan total secara keseluruhan berjumlah 105 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis data kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner melalui google form.

Dalam hasil penelitian menunjukkan bahwa *servicescape* restoran memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan serta kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pada variabel kepuasan pelanggan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang. Variabel *servicescape* restoran juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang serta kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang. Penelitian ini juga menggunakan variabel kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi antara *servicescape* restoran terhadap minat beli ulang serta kualitas layanan terhadap minat beli ulang. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa variabel kepuasan pelanggan dapat menjadi variabel mediasi antara *servicescape* restoran terhadap minat beli ulang maupun kualitas layanan terhadap minat beli ulang.

Kata kunci : *servicescape* restoran, kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan minat beli ulang

ABSTRACT

Every restaurant has to find a way to attract new customers and retain existing ones and create repurchase intention in their customers. To create customer repurchase intention to the restaurant, it is expected that there will be a restaurant servicescape, service quality, and customer satisfaction. The restaurant servicescape and service quality are expected to be able to make customers feel satisfied and create repurchase interest. This study also examines the effect restaurant servicescape and service quality on repurchase intention through customer satisfaction at The Tavern Restaurant, Bowery Restaurant, and A to Z Restaurant in Semarang. Respondents in this study each amounted to 35 respondents from The Tavern Restaurant, Bowery Restaurant, and A to Z Restaurant with a total of 105 respondents. The analytical technique used is quantitative data analysis by distributing questionnaires through google form.

The results show that the restaurant servicescape had a positive and significant effect on customer satisfaction and service quality had a positive and significant effect on customer satisfaction. The customer satisfaction variable also has a positive and significant effect on repurchase intention. The restaurant servicescape variable also has a positive and significant effect on repurchase intention and service quality has a positive and significant effect on repurchase intention. This study also uses the customer satisfaction variable as a mediating variable between the restaurant servicescape and service quality on repurchase intention. The results of this study also show that the customer satisfaction variable can be a mediating variable between the servicescape restaurant on repurchase intention and service quality on repurchase intention.

Keyword : servicescape restaurant, service quality, customer satisfaction, and repurchase intention.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN REVISI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	v
HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
KATA PENGANTAR	vii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Perumusan Masalah	12
1.3. Tujuan Penelitian Dan Manfaat Penelitian	13
BAB II LANDASAN TEORI	15
2.1. <i>Servicescape</i>	15
2.2 Kualitas Layanan.....	17
2.3. Kepuasan Pelanggan	18
2.4. Minat Beli Ulang	19
2.5. Penelitian Terdahulu	20
2.6. Kerangka Pikir	34

2.7. Hipotesis	35
2.8. Definisi Operasional	43
BAB III METODE PENELITIAN	50
3.1 Obyek Dan Lokasi Penelitian	50
3.2 Populasi Dan Sampel	50
3.2.1 Populasi	50
3.2.2 Sampel Dan Teknik Sampel.....	51
3.3. Jenis Dan Sumber Data	51
3.4. Metode Pengumpulan Data	52
3.5. Uji Instrumen	55
3.5.1. Uji Validitas	55
3.5.1. Uji Reliabilitas	60
3.6. Teknik Analisis Data	61
3.6.1. Analisis Deskriptif	61
3.6.2. Uji Asumsi Klasik.....	62
3.6.2.1. Uji Multikolinieritas	63
3.6.2.2. Uji Normalitas	63
3.6.2.3. Uji Heterokedastisitas.....	63
3.6.3. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	64
3.6.4. Uji Regresi	67
3.6.4.1. Analisis Regresi Linier Berganda.....	67
3.6.4.2. Uji t.....	68
3.6.5. Koefisien Determinasi (R^2)	68
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	69
4.1 Karakteristik Responden.....	69
4.2. Tanggapan Responden	83
4.2.1.Tanggapan Responden Tentang <i>Servicescape</i> Restoran.....	83
4.2.2.Tanggapan Responden Tentang Kualitas Layanan.....	96

4.2.3. Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Pelanggan	108
4.2.4. Tanggapan Responden Tentang Minat Beli Ulang	110
4.3. Hasil Uji Asumsi Klasik	113
4.3.1. Hasil Uji Normalitas	113
4.3.2. Hasil Uji Multikolinieritas	114
4.3.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	116
4.4. Koefisien Determinasi (R^2)	118
4.5. Pengujian Hipotesis	120
4.5.1. Pengujian Hipotesis Pertama dan Kedua	120
4.5.2. Pengujian Hipotesis Ketiga, Keempat, dan kelima	122
4.5.3. Pengujian Hipotesis Keenam dan Ketujuh	123
4.5.3.1. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	124
4.5.3.2. Uji <i>Sobel Test</i>	129
4.6. Pembahasan	133
4.6.1. Pengaruh <i>Servicescape</i> restoran terhadap kepuasan pelanggan	133
4.6.2. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap kepuasan pelanggan	135
4.6.3. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Beli Ulang	137
4.6.4. Pengaruh <i>Servicescape</i> Restoran terhadap Minat Beli Ulang	138
4.6.5. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Minat Beli Ulang	139
4.6.6. Pengaruh <i>Servicescape</i> Restoran terhadap Minat Beli Ulang melalui Kepuasan Pelanggan	141
4.6.7. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Minat Beli Ulang melalui Kepuasan Pelanggan	142
BAB V PENUTUP	144
5.1. Kesimpulan	144
5.2. Saran	146
DAFTAR PUSTAKA	151

LAMPIRAN KUESIONER.....	156
LAMPIRAN DAFTAR GAMBAR.....	166
LAMPIRAN OUTPUT SPSS	189
LAMPIRAN DATA EXCEL	210
HASIL <i>PLAGIARISM CHECK</i> PERPUSTAKAAN	288



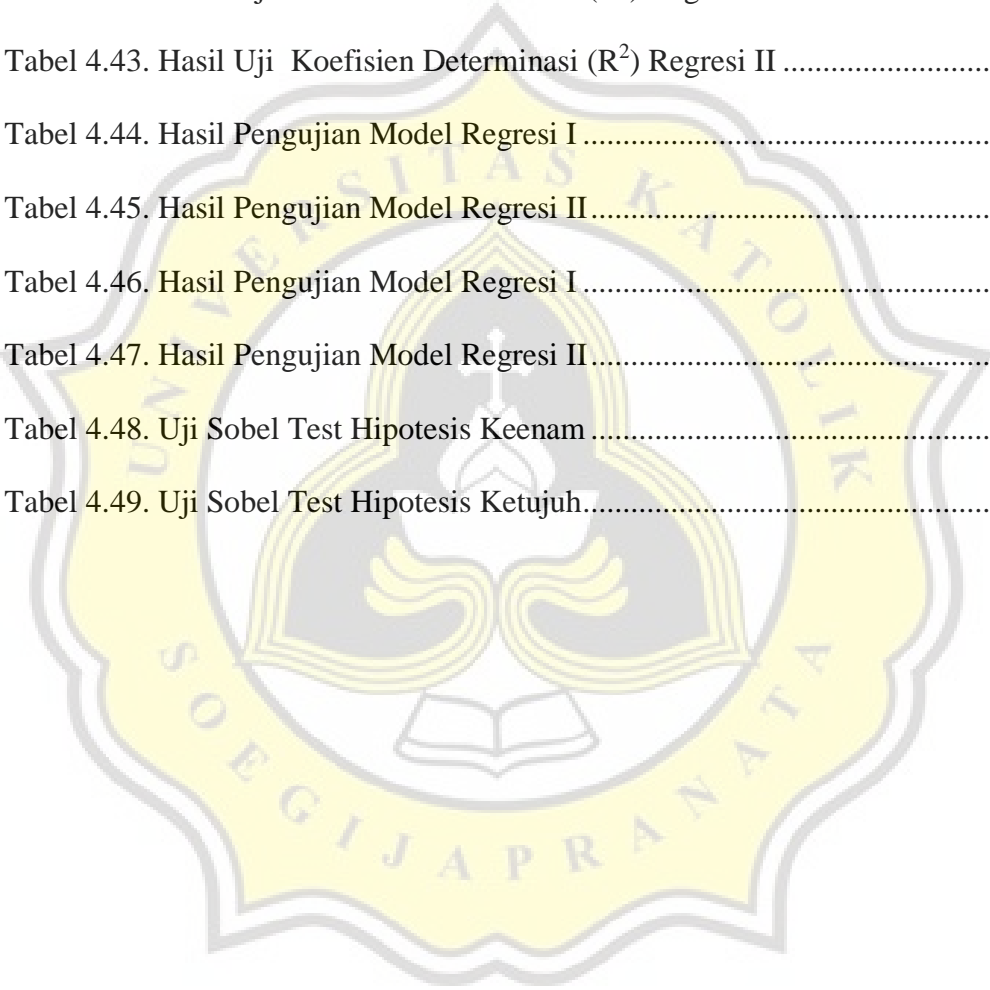
DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Variabel yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan dan Minat Beli Ulang pada Restoran di Semarang.....	11
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	24
Tabel 2.2. Definisi Operasional	43
Tabel 3.1. Hasil Pengujian Validitas <i>Servicescape</i> Restoran	55
Tabel 3.2. Hasil Pengujian Validitas Kualitas Layanan.....	57
Tabel 3.3. Hasil Pengujian Validitas Kepuasan Pelanggan	59
Tabel 3.4. Hasil Pengujian Validitas Minat Beli Ulang.....	60
Tabel 3.5. Hasil Pengujian Reliabilitas Penelitian	61
Tabel 3.6. Rentang Kelas Rata- Rata Tanggapan Responden.....	62
Tabel 4.1. <i>Crosstab</i> Gender dan Usia	71
Tabel 4.2. <i>Crosstab</i> Gender dan Jumlah Kunjungan ke Restoran Dalam Sebulan....	72
Tabel 4.3. <i>Crosstab</i> Gender dan Waktu Sekali Kunjungan	73
Tabel 4.4. <i>Crosstab</i> Gender dan Jumlah Pengeluaran Per Kunjungan	74
Tabel 4.5. <i>Crosstab</i> Pendidikan Terakhir dan Usia	76
Tabel 4.6. <i>Crosstab</i> Pekerjaan dan Usia	77
Tabel 4.7. <i>Crosstab</i> Pekerjaan dan Jumlah Kunjungan dalam Sebulan.....	79
Tabel 4.8. <i>Crosstab</i> Pekerjaan dan Waktu dalam Sekali Kunjungan	80
Tabel 4.9. <i>Crosstab</i> Pekerjaan dan Jumlah Pengeluaran Per Kunjungan	81
Tabel 4.10. Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Kondisi Ambien pada <i>Servicescape</i> Restoran.....	84

Tabel 4.11. Jawaban Pertanyaan Terbuka <i>Servicescape</i> Restoran pada Dimensi Kondisi Ambien	86
Tabel 4.12. Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Estetika Fasilitas pada <i>Servicescape</i> Restoran.....	87
Tabel 4.13. Jawaban Pertanyaan Terbuka <i>Servicescape</i> Restoran pada Dimensi Estetika Fasilitas.....	89
Tabel 4.14. Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Tata Letak pada <i>Servicescape</i> Restoran.....	90
Tabel 4.15. Jawaban Pertanyaan Terbuka <i>Servicescape</i> Restoran pada Dimensi Tata Letak.....	91
Tabel 4.16. Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Peralatan Listrik pada <i>Servicescape</i> Restoran.....	92
Tabel 4.17. Jawaban Pertanyaan Terbuka <i>Servicescape</i> Restoran pada Dimensi Peralatan Listrik	93
Tabel 4.18. Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Kursi yang Nyaman pada <i>Servicescape</i> Restoran.....	94
Tabel 4.19. Jawaban Pertanyaan Terbuka <i>Servicescape</i> Restoran pada Dimensi Kursi yang Nyaman	95
Tabel 4.20. Total Tanggapan Responden Mengenai <i>Servicescape</i> Restoran.....	96
Tabel 4.21. Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Keandalan pada Kualitas Layanan.....	97
Tabel 4.22. Jawaban Pertanyaan Terbuka Kualitas Layanan pada Dimensi Keandalan	98

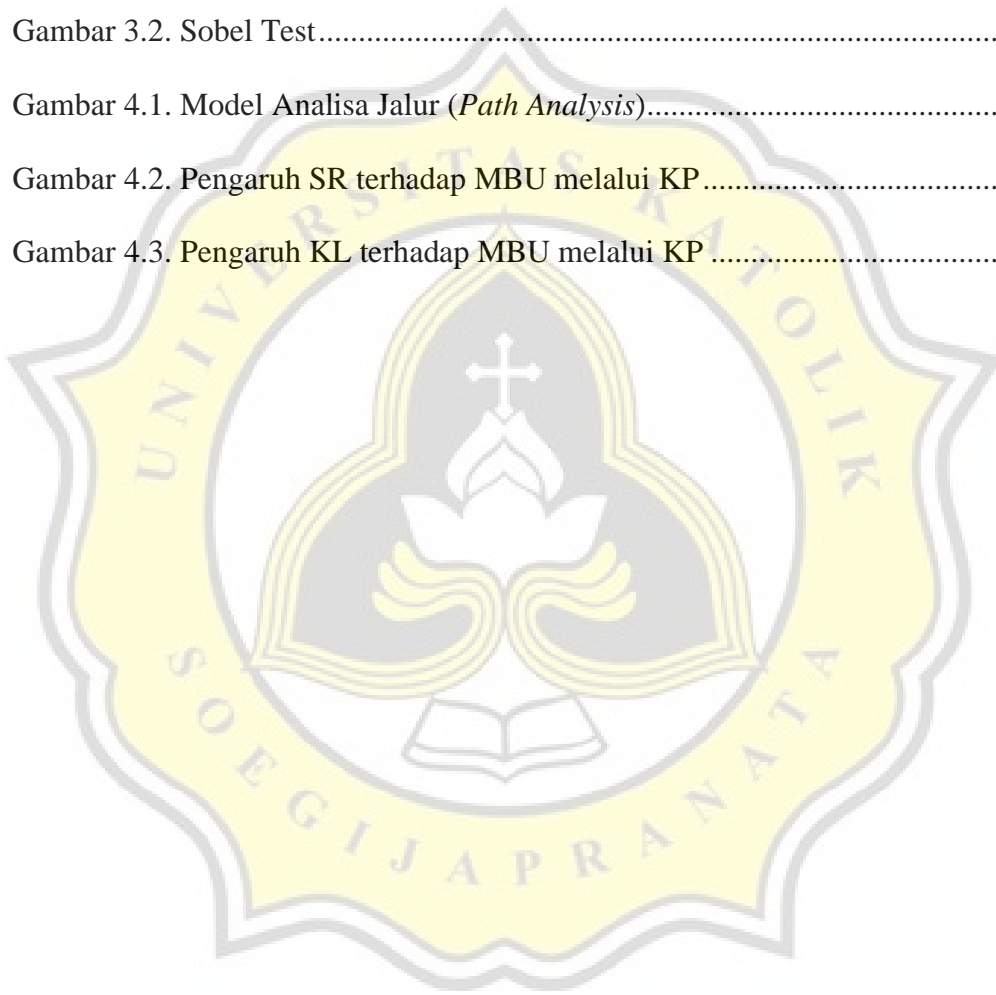
Tabel 4.23. Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Keberwujudan pada Kualitas Layanan.....	99
Tabel 4.24. Jawaban Pertanyaan Terbuka Kualitas Layanan pada Dimensi Keberwujudan	100
Tabel 4.25. Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Daya Tanggap pada Kualitas Layanan.....	101
Tabel 4.26. Jawaban Pertanyaan Terbuka Kualitas Layanan pada Dimensi Daya Tanggap	102
Tabel 4.27. Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Jaminan pada Kualitas Layanan	103
Tabel 4.28. Jawaban Pertanyaan Terbuka Kualitas Layanan pada Dimensi Jaminan	104
Tabel 4.29. Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Empati pada Kualitas Layanan	105
Tabel 4.30. Jawaban Pertanyaan Terbuka Kualitas Layanan pada Dimensi Empati	106
Tabel 4.31. Total Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan.....	107
Tabel 4.32. Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan.....	108
Tabel 4.33. Jawaban Pertanyaan Terbuka Kepuasan Pelanggan	109
Tabel 4.34. Tanggapan Responden Mengenai Minat Beli Ulang	110
Tabel 4.35. Jawaban Pertanyaan Terbuka Minat Beli Ulang.....	112
Tabel 4.36. Hasil Pengujian Normalitas Regresi I.....	113
Tabel 4.37. Hasil Pengujian Normalitas Regresi II.....	114

Tabel 4.38. Hasil Uji Multikolinieritas I.....	114
Tabel 4.39. Hasil Uji Multikolinieritas II.....	115
Tabel 4.40. Hasil Uji Heterokedastisitas I	116
Tabel 4.41. Hasil Uji Heterokedastisitas II.....	117
Tabel 4.42. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) Regresi I.....	118
Tabel 4.43. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) Regresi II	119
Tabel 4.44. Hasil Pengujian Model Regresi I	120
Tabel 4.45. Hasil Pengujian Model Regresi II.....	122
Tabel 4.46. Hasil Pengujian Model Regresi I	124
Tabel 4.47. Hasil Pengujian Model Regresi II.....	125
Tabel 4.48. Uji Sobel Test Hipotesis Keenam	131
Tabel 4.49. Uji Sobel Test Hipotesis Ketujuh.....	133



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian	34
Gambar 3.1 Rancangan Model Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	65
Gambar 3.2. Sobel Test.....	66
Gambar 4.1. Model Analisa Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	127
Gambar 4.2. Pengaruh SR terhadap MBU melalui KP	130
Gambar 4.3. Pengaruh KL terhadap MBU melalui KP	132



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN KUESIONER

Lampiran Kuesioner Prasurvey	158
Lampiran Kuesioner Penelitian	160

LAMPIRAN DAFTAR GAMBAR

Gambar Lampiran 1.1. Ruang Makan Restoran A to Z Dekat Bar	167
Gambar Lampiran 1.2 Ruang Makan Restoran A to Z Dekat Dapur	167
Gambar Lampiran 1.3. Kursi Ruang Makan Utama Restoran A to Z.....	168
Gambar Lampiran 1.4. Ruang Makan Bebas Rokok Restoran A to Z.....	168
Gambar Lampiran 1.5. Petunjuk di Meja Restoran A to Z.....	169
Gambar Lampiran 1.6. Panggung Live Musik Restoran A to Z.....	169
Gambar Lampiran 1.7. Staf Restoran A to Z (kiri) dengan Peneliti	170
Gambar Lampiran 1.8. Banner dan Keran Cuci Tangan di Restoran A to Z.....	170
Gambar Lampiran 1.9. Toilet Pria Restoran A to Z.....	171
Gambar Lampiran 1.10. Scan QR Menu Restoran A to Z.....	171
Gambar Lampiran 1.11. Tampilan Menu Utama Restoran A to Z	172
Gambar Lampiran 1.12. Acara di Restoran A to Z.....	173
Gambar Lampiran 1.13. Restoran Bowery Tampak Luar.....	173
Gambar Lampiran 1.14. Restoran Bowery Bagian 1	174
Gambar Lampiran 1.15. Sofa Restoran Bowery	174
Gambar lampiran 1.16. Restoran Bowery Ruangan Merokok.....	175
Gambar Lampiran 1.17. Lampu Restoran Bowery	175

Gambar Lampiran 1.18. Restoran Bowery Lampu Ruangan Tema Vintage	176
Gambar Lampiran 1.19. Panggung Live Musik Restoran Bowery	176
Gambar Lampiran 1.20. Penampilan Karyawan Restoran Bowery (kanan).....	177
Gambar Lampiran 1.21. Restoran Bowery Bagian Bar	177
Gambar Lampiran 1.22. Restoran Bowery Bagian Kamar Mandi.....	178
Gambar Lampiran 1.23. <i>Scan QR</i> Menu Makanan Restoran Bowery	178
Gambar Lampiran 1.24. Tampilan Menu Utama Restoran Bowery	179
Gambar Lampiran 1.25. Restoran Bowery Wedding Event	180
Gambar Lampiran 1.26. Restoran The Tavern.....	180
Gambar Lampiran 1.27. Restoran The Tavern.....	181
Gambar Lampiran 1.28. Sofa Restoran The Tavern	181
Gambar Lampiran 1.29. Restoran The Tavern Lantai 2.	182
Gambar Lampiran 1.30. Restoran The Tavern – Ruang Outdoor Lantai 2.....	182
Gambar Lampiran 1.31. Restoran The Tavern – Meja Kursi.....	183
Gambar Lampiran 1.32. Restoran The Tavern – Ruang Makan Lantai 1.....	183
Gambar Lampiran 1.33. Penampilan Karyawan Restoran The Tavern (kiri).....	184
Gambar Lampiran 1.34. <i>Scan QR</i> Menu Restoran The Tavern.....	184
Gambar Lampiran 1.35. Tampilan Menu Restoran The Tavern.....	185
Gambar Lampiran 1.36. Ruang Merokok Restoran The Tavern 1.....	186
Gambar Lampiran 1.37. Ruang Merokok Restoran The Tavern 2.....	186
Gambar Lampiran 1.38. Panggung <i>Live Music</i> The Tavern... ..	187
Gambar Lampiran 1.39. Panggung <i>Live Music</i> The Tavern... ..	187
Gambar Lampiran 1.40. Banner Protokol; Kesehatan Tavern dan Bowery	188

Gambar Lampiran 1.41. Toilet Pria Restoran The Tavern.....	188
LAMPIRAN OUTPUT SPSS	189
LAMPIRAN DATA EXCEL	210
HASIL PLAGIARISM CHECK PERPUSTAKAAN	288

