

**STUDI KOMPREHENSIF SIKAP KEPERCAYAAN
KONSUMEN PADA BEBERAPA RESTAURAN
LAOPAN DI SURABAYA**

TESIS

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Mencapai Gelar Magister**



Disusun oleh:

SUNYO GUNTORO
1664020010

**PROGRAM MAGISTER AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2018**

TESIS

STUDI KOMPREHENSIF SIKAP KEPERCAYAAN KONSUMEN PADA
BEBERAPA RESTAURAN LAOPAN DI SURABAYA

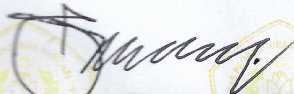
Diajukan oleh:

Sunyo Guntoro
NPM : 1664020010

Telah dipertahankan didepan Penguji
Pada tanggal 5 Juli 2018 dan dinyatakan telah
Memenuhi syarat untuk diterima

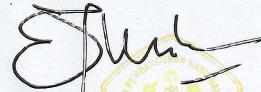
SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing I



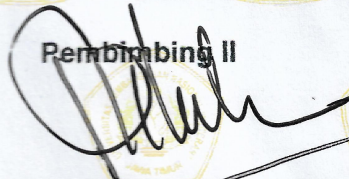
Dr. Ir. Sudivarto, MM
NIP. 19600105 198903 1 00 1

Anggota Dewan Penguji



Dr. Ir. Endang Yektiningsih, MP
NIP. 19570516 199202 2 00 1

Pembimbing II



Dr. Ir. Pawana Nur Indah, M.Si
NIP. 19570720 198703 2 00 1

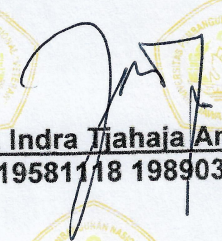
Mengetahui :

Dekan
Fakultas Pertanian




Dr. Ir. Pawana Nur Indah, M.Si
NIP. 19570720 198703 2 00 1

Koordinator Program Studi
Magister Agribisnis


Dr. Ir. Indra Trihaja Amir, MP
NIP. 19581118 198903 1 00 1

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat Nya sehingga dapat menyelesaikan laporan “Tesis” penelitian dengan judul “Studi Komprehensif Sikap Kepercayaan Konsumen pada beberapa Restoran Laopan di Surabaya” guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen Agribisnis pada program pasca sarjana studi Magister Agribisnis di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dalam penyusunan laporan penelitian “Tesis”, penulis mengucapkan ucapan terimakasih pada berbagai pihak atas bantuan dukungan secara moril dan bimbingan kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dalam segala urusan dalam penyusunan laporan tesis ini.
2. Bapak Dr. Ir. Sudiyarto, MM selaku ketua jurusan program studi dan pembimbing 1 (satu) yang selalu waktu bimbingan dan arahan selama memberikan penyusunan laporan penelitian “tesis” ini .
3. Dr. Ir. Pawana Nur Indah, M.Si selaku Dekan Fakultas Pertanian dan Dosen pembimbing 2 (dua) program studi Magister Agribisnis universitas pembangunan “veteran” jawa timur yang telah memberikan arahan kepada kami.
4. Dr. Ir. Endang Yektiningsih, MP selaku dewan penguji yang telah memberikan ilmu, waktu dan arahan dalam penyusunan tesis.
5. Seluruh Dosen dan staf Jurusan Magister Agribisnis yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.

6. Kepada ibu dan bapak saya yang selalu memberikan do'a buat saya selama ini.
7. Kepada semua teman – teman Pasca Managemen Agribisnis yang telah membantu memberi semangat kepada kita semua.
8. Kepada semua teman – teman Laopan yang telah membantu memberi semangat kepada kita semua.
9. Para responden yang menjadi target pengisian kuisisioner dalam penelitian ini. Kepada semua pihak yang memberikan dorongan baik moral maupun materiil yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki masih terbatas dan sedikit sehingga laporan Tesis ini masih jauh dari sempurna. Akhir kata, semoga penulis Tesis ini memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Surabaya, Juli 2018

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Penelitian Terdahulu.....	8
2.2. Landasan Teori.....	12
2.2.1. Restaurant.....	12
2.2.2. Pemasaran.....	16
2.2.3. Kualitas Produk.....	20
2.2.4. Kualitas Pelayanan.....	23
2.2.5. Kepuasan Konsumen.....	27
2.2.6. Perilaku Konsumen.....	34
2.2.7. Keputusan Pembelian.....	38
2.2.8. Pengertian Promosi.....	40
2.2.9. Atribut Produk.....	44
2.3. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis.....	46
2.3.1. Kerangka pemikiran.....	46

2.3.2. Hipotesis.....	47
III. METODE PENELITIAN	48
3.1. Penentuan Lokasi dan Objek Penelitian.....	48
3.2. Penentuan Responden.....	48
3.3. Metode Pengumpulan Data.....	48
3.4. Metode Analisis Data	50
3.5. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	58
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	61
4.1 Keadaan Umum Objek Lokasi Penelitian	61
4.2 Menu Makanan dan Minuman Restoran Laopan	62
4.3 Deskripsi Karakteristik Responden.....	64
4.3.1. Jenis Kelamin	65
4.3.2. Usia	65
4.3.3. Pekerjaan.....	65
4.3.4. Frekuensi Kunjungan	67
4.3.5. Tingkat Pendidikan	68
4.3.6. Pendapatan	69
4.4 Deskripsi Data Penelitian	70
4.4.1. Uji Asumsi Klasik	70
4.4.2. Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	74
4.4.3. Uji Kesesuaian (Goodness of Fit).....	77
4.5 Analisis Atribut-Atribut Utama Yang Menjadi Pilihan Konsumen	81
4.6 Pembahasan Penelitian	84
4.6.1. Analisis Kualitas Pelayanan (<i>Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance, Emphaty</i>) Secara Parsial Terhadap Kepuasan pelanggan	84
4.6.2. Analisis Kualitas Pelayanan (<i>Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance, Emphaty</i>) Secara Simultan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	85

4.6.3. Analisis Atribut Makanan (<i>Harga, Rasa, Ukuran Porsi, Penyajian, Kondisi, Aroma, Tekstur, Kemasan</i>) Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	87
V. SIMPULAN DAN SARAN	89
5.1. Simpulan	89
5.2. Saran	90
DAFTAR PUSTAKA.....	92
LAMPIRAN	96

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Konsep Kepuasan Konsumen	28
2. Tahap proses keputusan pembelian Kotler (2007).....	38
3. Kerangka Pemikiran	46
4. Grafik P-P Plot.....	71
5. <i>Scatterplot</i>	73

DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Penjualan Laopan Januari 2017 – Desember 2017	5
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	66
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	67
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	68
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pendidikan	69
7. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pendapatan	69
8. Hasil Pengujian Multikolinearitas	72
9. Hasil Pengujian Autokorelasi	73
10. Uji Regresi Linier Berganda	74
11. Uji Hipotesis Secara Silmutan (Uji F)	77
12. Pengujian Secara Parsial	78
13. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	80
14. Skor Tingkat Kepentingan (ei) Responden Terhadap Atribut Makanan Restoran Laopan	82
15. Skor Tingkat Kepercayaan (bi) Responden Terhadap Atribut Makanan Restoran Laopan	82
16. Hasil Analisis Sikap Multiatribut Fishbein Makanan Restoran Laopan	83

COMPREHENSIVE STUDY ATTITUDE CONSUMER TRUST IN SEVERAL RESTAURANT LAOPAN IN SURABAYA

Abstract

Sunyo Guntoro
1664020010

This study aims to analyze the effect of service quality on customer satisfaction of customer satisfaction of Restauran customers and to analyze product attribute of food effect to customer satisfaction. Variable from the influence of service quality factors (Service Quality) used in this research is Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible and food attributes

This study was conducted by integrating questionnaires to 40 consumers. Analyzer used to measure service quality factor to Customer Satisfaction is multiple linier regression analysis. And for attributes use the fishbein method.

The results of this study indicate that the factors reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible affect the satisfaction of restaurant customers in Surabaya. As for the most dominant attribute is the taste of food.

Keywords: consumer satisfaction, Quality of Service, Food attributes