

**PERAN KUALITAS LAYANAN, SUASANA RESTORAN, VARIASI MENU
DAN *HEDONIC VALUE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
RESTORAN *BISTRO* DI BANJARMASIN**

GUSTI MUHAMMAD MAULANA ALAMSYAH

2210312210048



**PROGRAM STUDI
MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN**

2026

**PERAN KUALITAS LAYANAN, SUASANA RESTORAN, VARIASI MENU
DAN *HEDONIC VALUE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
RESTORAN *BISTRO* DI BANJARMASIN**

**GUSTI MUHAMMAD MAULANA ALAMSYAH
2210312210048**

Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Dalam Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen

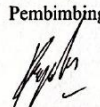
**PROGRAM STUDI
MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN**

2026

**LEMBAR LEGALITAS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

Judul : Peran Kualitas Layanan, Suasana Restoran, Variasi Menu,
dan *Hedonic Value* Terhadap Kepuasan Pelanggan pada
Restoran Bistro di Banjarmasin
Nama : Gusti Muhammad Maulana Alamsyah
NIM : 2210312210048

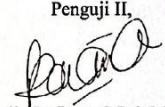
disetujui
Pembimbing


Mohammad Rudy Rachman, S.E, M.M
NIP. 198210232005011001

Penguji I,

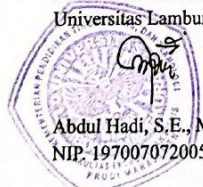

Arief Budiman, S.E, MMktg, Ph.D
NIP. 197601222000121001

Penguji II,


Prof. Laila Refiana, S.Psi, M.Si, Ph.D
NIP. 197009132005012003

Diketahui,

Ketua Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Lambung Mangkurat



Abdul Hadi, S.E., M.Si
NIP. 197007072005011001

Tanggal lulus : 29 Juni 2026

**LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

Nama : Gusti Muhammad Maulana Alamsyah
NIM : 2210312210048
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Peran Kualitas Layanan, Suasana Restoran, Variasi Menu,
dan *Hedonic Value* Terhadap Kepuasan Pelanggan pada
Restoran Bistro di Banjarmasin
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Pemasaran
Hari, Tanggal Ujian : Senin, 29 Juni 2026
Waktu Ujian : 14.00–15.30 WITA
Tempat Ujian : Ruang Ujian 1

Tim Penguji

Pembimbing : Mohammad Yudy Rachman, S.E, M.M

Penguji I : Arief Budiman, S.E, MMktg, Ph.D

Penguji II : Prof. Laila Refiana, S.Psi, M.Si, Ph.D



BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI

Berdasarkan hasil ujian yang telah dilaksanakan oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat:

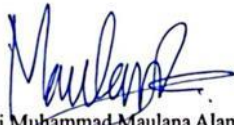
Nama	: Gusti Muhammad Maulana Alamsyah
NIM	: 2210312210048
Program Studi	: SI Manajemen
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis
Judul Skripsi	: Peran Kualitas Layanan, Suasana Restoran, Variasi Menu, dan <i>Hedonic Value</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran Bistro di Banjarmasin
Mata Kuliah Pokok	: Manajemen Pemasaran
Hari, Tanggal Ujian	: Senin, 29 Juni 2026
Waktu Ujian	: 14.00–15.30 WITA

Dengan ini telah melakukan perbaikan skripsi berdasarkan saran Tim Penguji. Demikian berita acara perbaikan skripsi yang telah mendapat persetujuan.

Banjarmasin, 2 Juli 2026

Mahasiswa

Pembimbing



Gusti Muhammad Maulana Alamsyah
NIM. 2210312210048



Mohamad Yudy Rachman, S.E., M.M
NIP. 198210232005011001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen



Abdul Hadi, S.E., M.SI
NIP. 197007072005011001

SURAT PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Banjarmasin, 2 Juli 2026

Hal : -
Lampiran : Persetujuan Perbaikan Skripsi
: 3 (tiga) surat asli

Kepada Yth
Koordinator Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat
Di tempat

Sehubungan dengan hasil ujian skripsi dan saran perbaikan skripsi yang diberikan oleh dosen penguji, maka saya atas nama:

Nama : Gusti Muhammad Maulana Alamsyah
NIM : 2210312210048
Judul Skripsi : Peran Kualitas Layanan, Suasana Restoran, Variasi Menu,
dan *Hedonic Value* Terhadap Kepuasan Pelanggan pada
Restoran Bistro di Banjarmasin
Tanggal Ujian : Senin, 29 Juli 2026

Nama/NIP Dosen	Jabatan	Tanggal disetujui	Tanda Tangan
Mohammad Yudy Rachman, S.E, M.M NIP. 198210232005011001	Pembimbing	2 Juli 2026	

Menyatakan bahwa telah benar melakukan perbaikan skripsi dengan benar dan sesuai saran yang diberikan pada saat ujian skripsi, dan diketahui oleh Dosen Pembimbing dan diberikan persetujuan untuk melanjutkan proses administrasi selanjutnya.
Demikian surat ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatian dan kerja samanya, diucapkan terima kasih.

Yang membuat,
Mahasiswa

Gusti Muhammad Maulana Alamsyah
NIM. 2210312210048

LEMBAR BERITA ACARA SKRIPSI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Brigjen. H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3305116 Laman : <http://feb.ulm.ac.id>

BERITA - A C A R A

(UJIAN SKRIPSI UNTUK MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN)

Pada hari ini **Senin** tanggal **29 Juni 2026** Panitia Ujian Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin yang telah diangkat oleh Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan Surat Keputusan **No. 004.83/UN8.1.12/SP/2026** tanggal **26 Juni 2026**.

Telah mengambil Ujian Skripsi untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen atas ;

1. Nama calon : **GUSTI MUHAMMAD MAULANA ALAMSYAH**
2. Nomor Mahasiswa : **2210312210048**
3. Tempat Ujian : **C-1**
4. Ujian dilaksanakan : dari Jam **14.00 Wita**
s/ d Jam **16.00 Wita**
5. Hasil Ujian dengan nilai : 74

Demikian berita acara ini dibuat dengan sebenarnya.

Banjarmasin, **29 Juni 2026**

Tanda tangan calon,

GUSTI MUHAMMAD MAULANA ALAMSYAH

Pembimbing

M. YUDY RACHMAN, SE, MM

PANITIA UJIAN

Penguji 1

ARIEK BUDIMAN, SE, MMKtg, Ph.D, CPM (Asia)

Penguji 2

LAILA REFIANA SAID, S.Pai, M.Si, Ph.D

LEMBAR SERTIFIKAT PLAGIASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat : Fakultas Ekonomi Unlam, Jl. Brigjend. H.Hasan Basry, BANJARMASIN - 70123. Tlp & Fax (0511) 3305116

SERTIFIKAT BEBAS PLAGIASI

Nomor: 33/UN8.1.12.3/JTAM.2.2026

Diberikan Kepada :

Nama : GUSTI MUHAMMAD MAULANA ALAMSYAH

NIM : 2210312210048

Program Studi : MANAJEMEN FEB ULM

Judul Artikel : PERAN KUALITAS LAYANAN, SUASANA RESTORAN, VARIASI MENU,
DAN HEDONIC VALUE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
RESTORAN BISTRO DI BANJARMASIN

Telah dideteksi tingkat kemiripan (plagiasi) dengan *software Turnitin* dengan hasil deteksi sebesar 12%, karena itu artikel JTAM ini dinyatakan bebas plagiasi sesuai SK Rektor Nomor 053/UN8/PK/2017

Banjarmasin, 2 Juli 2026

Koordinator Prodi



Abdul Hadi, SE, M.Si

NIP. 19700707-200501 1 001



PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN/ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : GUSTI MUHAMMAD MAULANA ALAMSYAH
NIM : 2210312210048
Program Studi : SI Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Lambung Mangkurat
Judul Skripsi : Peran Kualitas Layanan, Suasana Restoran, Variasi Menu, dan *Hedonic Value* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran *Bistro* di Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri, kecuali dicantumkan sebagai kutipan/acuan dalam naskah dengan mencantumkan sumber kutipan/acuan.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi hasil jiplakan, plagiat, maupun manipulasi, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut. Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sehat dan tanpa paksaan dari siapa pun.

Banjarmasin, 21 Juni 2026
Yang membuat pernyataan



GUSTI MUHAMMAD MAULANA ALAMSYAH
NIM. 2210312210048

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya tujukan kepada Allah SWT atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Peran Kualitas Layanan, Suasana Restoran, Variasi Menu, dan *Hedonic Value* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran *Bistro* di Banjarmasin**”. Penelitian skripsi ini merupakan upaya penulis untuk memenuhi persyaratan untuk meraih gelar sarjana manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Penulis menyadari bahwa proses penyusunan skripsi ini tidak dapat berjalan lancar tanpa bimbingan, saran, doa dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Dr. H. Ahmad Yunani, S.E, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
3. Bapak Abdul Hadi, S.E., M.Si. selaku Koordinator Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
4. Bapak Sufi Jikrillah, S.T, M.M., CRA, CRMP selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
5. Bapak Mohammad Yudy Rachman, S.E, M.M. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan ilmu, waktu, arahan, bimbingan, doa, serta

masuk terhadap peneliti selama masa penyusunan skripsi.

6. Bapak Arief Budiman, S.E, MMktg, Ph.D. selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan saran dan pemikiran untuk menyelesaikan penelitian ini.
7. Ibu Laila Refiana Said, S.Psi, M.Si, Ph.D. selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan saran dan pemikiran untuk menyelesaikan penelitian ini.
8. Seluruh dosen pengajar di Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat yang telah mendidik, membimbing, dan memberikan ilmu yang bermanfaat untuk peneliti selama masa perkuliahan.
9. Segenap Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
10. Kedua Orang Tua tercinta dan penulis sayangi, Ibu Hj. Raudatil Jannah dan Bapak H. Gusti Zulkarnain, S.E, terima kasih atas segala bantuan, doa, dukungan, *privilege* dan kasih sayang yang tidak pernah berhenti mengalir semenjak saya dilahirkan sampai dengan detik ini. Penulis menyadari bahwa setiap langkah selama menuntut ilmu tidak pernah lepas dari doa orang tua serta harapan. Dalam setiap proses yang penuh perjuangan ini, keyakinan penulis menjadi alasan terbesar bagi penulis untuk terus berusaha agar membuat Ibu dan Bapak bangga. Semoga pencapaian ini dapat menjadi bentuk kecil dari rasa terima kasih penulis atas segala kasih sayang dan dedikasi yang penuh perjuangan yang Ibu dan Bapak berikan.
11. Kedua Saudari penulis tercinta, Kakak pertama Gusti Maulidta Maharani, S.H, dan Kakak kedua Gusti Medina Alawiyah, S. Ip, terima kasih atas doa, semangat, motivasi, dan dorongan yang telah diberikan selama penulis dari awal masuk

dunia perkuliahan hingga di titik penulis menyusun skripsi ini selesai. Semoga segala kebaikan yang diberikan mendapat balasan yang setimpal.

12. Kekasih penulis tercinta, Selly Meldiya Zahra, S.H, yang telah memberikan doa, motivasi, semangat, dorongan, dan mengusahakan agar penulis tidak berleha-leha untuk menyusun skripsi ini. Terima kasih untuk menjadi salah satu *support system* penulis yang tiada hentinya untuk mengingatkan penulis dan mendukung penuh dalam mengerjakan skripsi ini sampai selesai.

13. Teman-teman seperjuangan semasa perkuliahan Bintang, Rakhil, Deva, Farabi, Rifky, Rafiqi, Ady, Rayaskhan, Aghniya, Ucup, dan masih banyak lagi yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu. Terima kasih atas bantuannya dari awal kuliah sampai di titik akhir perkuliahan, terima kasih sudah memberikan tempat singgah, canda, tawa, semangat, dan dukungan kepada penulis selama masa perkuliahan.

14. Tim Basket FEB ULM, terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan selama masa perkuliahan. Berbagai pengalaman, kebersamaan, serta kesempatan meraih prestasi di berbagai kompetisi, tim ini juga memberikan banyak pelajaran berharga tentang kerja sama, disiplin, dan kerja keras.

15. Diri sendiri, selaku penulis yang sudah berproses sejauh ini, tidak mudah sampai di titik ini, banyak yang harus dikorbankan untuk mencapai masa akhir perkuliahan, namun kamu tetap memilih untuk melangkah. Terima kasih karena tidak menyerah di masa sulit, meski tidak mudah, kamu percaya dan berprogres bahwa usaha ini akan sampai pada hasil yang tidak akan pernah sia-sia.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari penelitian ini masih jauh dari

kata sempurna. Untuk itu, penulisan mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan penelitian ini. Penulis sangat berharap semoga penelitian ini bermanfaat bagi kita semua. Akhir kata, Penulis ucapkan terima kasih.

Banjarmasin, 21 Juni 2026
Penulis

GUSTI MUHAMMAD MAULANA ALAMSYAH
NIM. 2210312210048

ABSTRACT

GUSTI MUHAMMAD MAULANA ALAMSYAH (2026). The Role of Service Quality, Restaurant Atmosphere, Menu Variety, and Hedonic Value on Customer Satisfaction at Bistro Restaurants in Banjarmasin. Advisor: Mohammad Yudy Rachman

The increasing competition in the culinary industry requires restaurant businesses to understand the factors that influence customer satisfaction. Service quality, restaurant atmosphere, menu variety, and hedonic value are considered important factors in creating a satisfying dining experience for customers. Therefore, this study aims to analyze the effects of service quality, restaurant atmosphere, menu variety, and hedonic value on customer satisfaction at bistro restaurants in Banjarmasin.

This study employed a quantitative research approach using a survey method. The population consisted of customers who had visited Intro & Bistro Cafe, Echante Bistro & Cafe, Rempah Bistro, and Rustic Bistro in Banjarmasin. A purposive sampling technique was applied to obtain 140 respondents. Data were collected through questionnaires and analyzed using the Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method with SmartPLS 4 software.

The results indicate that service quality, restaurant atmosphere, menu variety, and hedonic value have positive and significant effects on customer satisfaction. These findings imply that improving service quality, creating a comfortable restaurant atmosphere, providing diverse menu options, and enhancing customers' emotional dining experiences can increase customer satisfaction. Therefore, bistro managers are encouraged to continuously innovate in service delivery, restaurant atmosphere, and menu development while maintaining enjoyable dining experiences to strengthen customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Restaurant Atmosphere, Menu Variety, Hedonic Value, Customer Satisfaction.

ABSTRAK

GUSTI MUHAMMAD MAULANA ALASMYAH (2026). Peran Kualitas Layanan, Suasana Restoran, Variasi Menu, dan *Hedonic Value* terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran *Bistro* di Banjarmasin. Pembimbing: Mohammad Yudy Rachman

Persaingan industri kuliner yang semakin ketat menuntut pengelola restoran untuk memahami berbagai faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Kualitas layanan, suasana restoran, variasi menu, dan *hedonic value* merupakan faktor yang berperan penting dalam menciptakan pengalaman bersantap yang memuaskan bagi pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, suasana restoran, variasi menu, dan *hedonic value* terhadap kepuasan pelanggan pada restoran *bistro* di Banjarmasin.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi penelitian adalah pelanggan yang pernah berkunjung ke *Intro & Bistro Cafe*, *Echante Bistro & Cafe*, *Rempah Bistro*, dan *Rustic Bistro* di Banjarmasin. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah responden sebanyak 140 orang. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner, kemudian dianalisis menggunakan metode *Partial Least Squares–Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan, suasana restoran, variasi menu, dan *hedonic value* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan, semakin nyaman suasana restoran, semakin beragam variasi menu, serta semakin tinggi nilai hedonis yang dirasakan pelanggan, maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, pengelola restoran *bistro* perlu terus melakukan inovasi dalam pelayanan, pengembangan menu, dan pengalaman bersantap agar mampu mempertahankan kepuasan pelanggan di tengah persaingan industri kuliner.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Suasana Restoran, Variasi Menu, *Hedonic Value*, Kepuasan Pelanggan.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN/ORISINALITAS	i
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRACT	xii
ABSTRAK	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	16
1.3 Tujuan Penelitian	17
1.4 Manfaat Penelitian	17
1.5 Sistematika Penulisan	20
BAB II TINJAUAN PUSAKA	23
2.1 Landasan Teori	23
2.1.1 Kualitas Layanan	23
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Layanan	23
2.1.1.2 Indikator Kualitas Layanan	24
2.1.2 Suasana Restoran	25
2.1.2.1 Pengertian Suasana Restoran	25
2.1.2.2 Indikator Suasana Restoran	26
2.1.3 Variasi Menu	28
2.1.3.1 Pengertian Variasi Menu	28
2.1.3.2 Indikator Variasi Menu	29
2.1.4 <i>Hedonic Value</i>	31
2.1.4.1 Pengertian <i>Hedonic Value</i>	31
2.1.4.2 Indikator <i>Hedonic Value</i>	31
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	33
2.1.5.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	33
2.1.5.2 Indikator Kepuasan Pelanggan	34
2.2 Penelitian Terdahulu	36
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN	42
3.1 Kerangka Konseptual	42
3.2 Hipotesis Penelitian	43

3.2.1 Pengaruh Kualitas Layanan (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	43
BAB IV METODE PENELITIAN	49
4.1 Ruang Lingkup Penelitian	49
4.2 Jenis Penelitian	49
4.3 Tempat/Lokasi Penelitian	50
4.4 Unit Analisis	50
4.5 Populasi dan Sampel	50
4.5.1 Populasi	50
4.5.2 Sampel	51
4.5.3 Teknik Pengambilan Sampel	51
4.6 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	52
4.6.1 Variabel Penelitian	52
4.6.2 Definisi Operasional Variabel	53
4.7 Teknik Pengumpulan Data	54
4.8 Teknik Analisis Data	55
4.8.1 Outer Model	56
4.8.1.1 Validitas Konvergen	56
4.8.1.2 Validitas Diskriminan	56
4.8.1.3 Uji Realibilitas	57
4.8.2 Inner Model	57
4.8.2.1 Koefisien Determinasi (Uji R-Square)	58
4.8.3 Uji f-square	58
4.8.4 Pengujian Hipotesis	58
BAB V HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS	59
5.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	59
5.2 Hasil Analisis	61
5.2.1 Karakteristik Responden	61
5.2.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
5.2.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	63
5.2.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	64
5.2.2 Deskripsi Statistik Variabel Penelitian	65
5.2.2.1. Variabel Kualitas Layanan	66
5.2.2.2 Variabel Suasana Restoran	68
5.2.2.3 Variabel Variasi Menu	70
5.2.2.4 Variabel <i>Hedonic Value</i>	73
5.2.2.5. Variabel Kepuasan Pelanggan	75
5.2.3 Uji Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	76
5.2.3.1. <i>Convergent Validity</i>	77
5.2.3.2. <i>Discriminant Validity</i>	79

5.2.3.3. <i>Realibility</i>	81
5.2.4 Uji Pengukuran (<i>Inner Model</i>)	81
5.2.4.1. R-Square	82
5.2.4.2. F-Square	83
5.2.4.3 Uji Hipotesis (<i>Path Coefficient</i>)	85
5.2.5. Pembahasan Hasil Penelitian	87
5.2.6 Implikasi Hasil Penelitian	93
5.2.6.1 Implikasi Teoritis	93
5.2.6.2. Implikasi Praktis	94
BAB VI PENUTUP	97
6.1 Kesimpulan	97
6.2 Saran	99
DAFTAR PUSTAKA	104
Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian	107
PERAN KUALITAS LAYANAN, SUASANA RESTORAN, VARIASI MENU DAN <i>HEDONIC VALUE</i> TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RESTORAN <i>BISTRO</i> DI BANJARMASIN	107
II. Identitas Responden	109
III. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER	110
IV. KUESIONER PENELITIAN	110

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya	36
Tabel 4.1 Definisi Operasional Variabel.....	53
Tabel 4.2 Skala Likert.....	55
Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	63
Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	64
Tabel 5.4 Kriteria Tiga Kotak (<i>Three-box method</i>).....	66
Tabel 5.5 Kriteria Tiga Kotak (<i>Three-box Method</i>)	66
Tabel 5.6 Kriteria Tiga Kotak (<i>Three-box Method</i>)	68
Tabel 5.7 Kriteria Tiga Kotak (<i>Three-box Method</i>)	71
Tabel 5.8 Kriteria Tiga Kotak (<i>Three-box Method</i>)	73
Tabel 5.9 Kriteria Tiga Kotak (<i>Three-box Method</i>)	75
Tabel 5.10 <i>Convergent Validity</i>	78
Tabel 5.11 <i>Discriminant Validity</i>	79
Tabel 5.12 <i>Average Variant Extracted (AVE)</i>	80
Tabel 5.13 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Realibility</i>	81
Tabel 5.14 Nilai <i>R-Square</i>	83
Tabel 5.15 Nilai <i>F-Square</i>	84
Tabel 5.16 <i>Path Coefficient</i>	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Rumah Makan/Restoran di Banjarmasin menurut Kecamatan Tahun 2020-2024.....	1
Gambar 1.2 Intro & <i>Bistro</i> Cafe Indoor dan Outdoor.....	6
Gambar 1.3 <i>Echante Bistro</i> & Café Indoor dan Outdoor.....	7
Gambar 1.4 Rempah <i>Bistro</i> Indoor dan Outdoor	8
Gambar 3.1 Kerangka Konseptual.....	42
Gambar 5.1 Intro <i>Bistro</i>	59
Gambar 5.2 Model Penelitian Tahap Estimasi (<i>Outer Model</i>).....	77
Gambar 5.3 Model Penelitian Tahap Estimasi (<i>Inner Model</i>)	82