

**PENGARUH KUALITAS MAKANAN, ATMOSFER
RESTORAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
MINAT MEMBELI KEMBALI MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN**

(Studi Kasus Kafe Betawi Lippo Mall Puri)

**Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



Nama : Dewi Safitri Mekarina Sari

Nim : 43116010074

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA**

2020

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dewi Safitri Mekarina Sari
NIM : 43116010074
Program Studi : Manajemen S1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplak).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

MERCU BUANA
Jakarta, 30 Maret 2021



Dewi Safitri Mekarina Sari


NIM : 43116010074

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Dewi Safitri Mekarina Sari
NIM : 43116010074
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Makanan, Atmosfer Restoran, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Membeli Kembali Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Kafe Betawi Lippo Mall Puri)
Tanggal Lulus Ujian : 16 Desember 2020

Disahkan oleh :

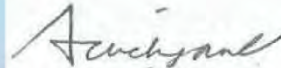
Pembimbing



Dr. Endi Rekarti SE,ME

Tanggal : 9 Febuari 2021

Ketua Penguji



Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM., IPU., CMA., MSS

Tanggal : 18-1-2021

Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis



Dr. Harnoviansah, Ak.,

M.Si., CA., CIPSAS.

Tanggal :

Ketua Program Studi
S1 Manajemen



Dr. Daru Asih, M.Si

Tanggal.....

ABSTRACT

This research aims to examine the influence of food quality, restaurant atmosphere and quality of service on repurchasing interest through customer satisfaction as intervening variables in Kafe Betawi. The subject of this research is consumers who have made purchases at Kafe Betawi Lippo Mall Puri. The sample used in this study is 150 respondents. The sampling technique used is saturated sampling where all populations are used as research samples. by using causal research design. The analytical techniques used for this test are descriptive analysis and instrument testing in the form of Validation Test and Realibility Test with smartPLS (Partial Least Square) software Version 3.0. The results of this study show that the quality of food, the atmosphere of the restaurant, the quality of service have a significant effect on customer satisfaction and repurchasing interests.

Keywords : Food Quality, Restaurant Atmosphere, Quality of Service, Customer Satisfaction, Repurchasing Interest.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas makanan, atmosfer restoran dan kualitas pelayanan terhadap minat membeli kembali melalui kepuasan pelanggan pada Kafe Betawi. Subjek penelitian ini adalah konsumen yang pernah melakukan pembelian di Kafe Betawi Lippo Mall Puri. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 150 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah sampling jenuh dimana semua populasi dijadikan sebagai sampel penelitian. dengan menggunakan design penelitian kausal. Teknik analisis yang digunakan untuk pengujian ini adalah analisis deskriptif dan uji instrumen dalam bentuk Uji Validasi dan Uji Realibilitas dengan software smartPLS (Partial Least Square) Versi 3.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas makanan, atmosfer restoran, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan minat pembelian kembali.

Kata kunci : Kualitas Makanan, Atmosfer Restoran, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Minat Pembelian Kembali.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul Pengaruh Kualitas Makanan, Atmosfer Restoran, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Membeli Kembali Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Kafe Betawi Lippo Mall Puri) Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana. Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusun skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuandan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Dr. Endi Rekarti, SE., ME, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis ingin berterimakasih pada semua pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS selaku rektor Universitas Mercu Buana
2. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA., CIPSAS., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Daru Asih, M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Kedua orang tua tercinta yang terkasih,saudara dan saudari peneliti yang memberikan saya semangat, Doa dan, dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Untuk teman-teman tercinta yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.
6. Untuk teman-teman satu bimbingan yang senantiasa bersemangat maupun berlomba-lomba dalam menyelesaikan skripsi ini. serta
7. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRACT.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Kontribusi Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	13
A. Kajian Pustaka.....	13
1. Menejemen Pemasaran.....	13
2. Definisi Restoran.....	15
3. Kualitas Makanan.....	16
4. Atmosfer Restoran.....	18
5. Kualitas Pelayanan	20
6. Kepuasan Pelanggan.....	23

7. Minat Membeli Kembali	26
B. Penelitian-Penelitian Terdahulu	29
C. Hubungan Antar Variabel	33
D. Kerangka Pemikiran.....	37
E.Hipotesis	38
BAB III.....	39
A. Waktu Dan Tempat Penelitian	39
B. Desain Penelitian.....	40
C. Definisi Dan Operasional Variabel	40
1. Definisi Variabel	40
2. Operasional Variabel.....	42
D. Skala Pengukuran Variabel.....	46
E. Populasi Dan Sampel Penelitian.....	47
F. Metode Pengumpulan Data.....	48
G. Metode Analisis Data.....	49
1. Analisis Partial Least Square.....	49
2. Langkah Langkah Pengujian Analisis PLS.....	50
BAB IV.....	57
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	57
B. Statistik Deskriptif.....	58
1. Deskripsi Responden.....	58
2. Deskripsi Variabel.....	62
C. Hasil Analisis Data	69
1. Evaluasi Measurement Mode	69
2. Pengujian Model Struktural.....	80
D. Pembahasan.....	80

1. Variabel - Variabel Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	80
2. Variabel - Variabel Yang Mempengaruhi Minat Membeli Kembali ...	91
3. Pengaruh Langsung Dan Tidak Langsung... ..	92
BAB V.....	96
A. Kesimpulan.....	96
B. Saran... ..	99
1. Bagi Perusahaan... ..	99
2. Bagi Peneliti	102
DAFTAR PUSTAKA.....	103
LAMPIRAN.....	108



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Perbandingan Penilaian Restoran Tradisional Betawi.....	4
Tabel 1.2 Data Penilaian Kafe Betawi.....	5
Tabel 1.3 Tabel Prasurevei.	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	41
Tabel 3.2 Instrumen Skala Likert	45
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	58
Tabel 4.2 Usia Responden.....	59
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden	60
Tabel 4.4 Jumlah Pengeluaran Perbulan Responden	61
Tabel 4.5 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Makanan	62
Tabel 4.6 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Atmosfer Restoran	63
Tabel 4.7 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan.	65
Tabel 4.8 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan.....	67
Tabel 4.9 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Minat Membeli Kembali	68
Tabel 4.10 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	70

Tabel 4.11 Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Cross Loadings)</i>	73
Tabel 4.12 Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Fornell Larkcker Critetion.)</i>	77
Tabel 4.13 Hasil Pengujian AVE	78
Tabel 4.14 Hasil Pengujian <i>Composite Reliability dan Cornbach's Alpha</i>	79
Tabel 4.15 <i>R-Square</i>	81
Tabel 4.16 Hasil Pengujian Hipotesis	83
Tabel 4.17 <i>Original Sample</i>	90
Tabel 4.18 <i>Original Sample</i>	91
Tabel 4.19 Pengaruh Langsung Dan Tidak Langsung	92



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tingkat Kepuasan Pelanggan Dan Minat Membeli Kembali.....	6
Gambar 4.1 Hasil Algoritma PLS	72
Gambar 4.2 Hasil Uji <i>Bootsrapping</i> PLS.....	84



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	108
Lampiran 2 Karakteristik Responden.....	113
Lampiran 3 Deskripsi Variabel	115
Lampiran 4 Hasil Pengujian <i>Measurement (Outer Model)</i>	124
Lampiran 5 Hasil Pengujian Hipotesis (Inner Model)	128

