

**PENGARUH SIKAP, NORMA SUBJEKTIF, *SERVICESCAPE*,
DAN KAWASAN TERHADAP MINAT BERKUNJUNG
KEMBALI**
(Studi pada Konsumen Muslim di Restoran Tanpa Logo Halal)

SKRIPSI



Nama : Nadika Rosalia

UNIVERSITAS
NIM : 43119010084

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2023**

**PENGARUH SIKAP, NORMA SUBJEKTIF, *SERVICESCAPE*, DAN
KAWASAN TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI**

(Studi pada Konsumen Muslim di Restoran Tanpa Logo Halal)

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana

Jakarta



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2023**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nadika Rosalia

NIM : 43119010084

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya saya 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 (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

MERCU BUANA

Jakarta, 22 Juni 2023



Nadika Rosalia

NIM. 43119010084

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nadika Rosalia
NIM : 43119010084
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Sikap, Norma Subjektif, Servicescape, dan Kawasan terhadap Minat Berkunjung Kembali (Studi pada Konsumen Muslim di Restoran Tanpa Logo Halal)
Tanggal Sidang : 4 Oktober 2023

Disahkan oleh :

Pembimbing

Mas Wahyu Wibowo, MBA., Ph.D

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dudi Permana, Ph.D

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LPTA 10233119



Please Scan QRCode to Verify

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh sikap, norma subjektif, *servicescape*, dan kawasan terhadap minat berkunjung kembali. Variabel independen dalam penelitian ini adalah sikap, norma subjektif, *servicescape*, dan kawasan. Sedangkan, variabel dependennya adalah minat berkunjung kembali. Populasi dalam penelitian ini adalah responden muslim yang telah berkunjung ke restoran tanpa logo halal. Sampel yang dipergunakan adalah sebanyak 200, dihitung berdasarkan bantuan aplikasi G-Power 3. Metode penarikan sampel menggunakan purposive sampling. Metode pengumpulan data menggunakan metode survey, dengan instrumen penelitian adalah kuesioner. Metode analisis data menggunakan *Partial Least Square*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Sikap, Norma Subjektif, *Servicescape*, dan Kawasan berpengaruh positif signifikan terhadap Minat Berkunjung Kembali.

Kata Kunci: Sikap, Norma Subjektif, *Servicescape*, Kawasan, Minat Berkunjung Kembali, Restoran Tanpa Logo Halal



ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of attitude, subjective norms, servicescape, and region on the interest in revisiting. The independent variables in this study were attitudes, subjective norms, servicescape, and region. Meanwhile, the dependent variable is the interest in visiting again. The population in this study were Muslim respondents who had visited a restaurant without a halal logo. The sample used is 200, calculated based on the help of the G-Power 3 application. The sampling method uses purposive sampling. Methods of data collection using survey methods, with the research instrument is a questionnaire. Data analysis method using Partial Least Square. The results of this study indicate that attitude, subjective norm, servicescape, and region have a significant positive effect on the interest in revisiting.

Keywords: Attitudes, Subjective Norms, Servicescape, Region, Interest In Revisiting, Restaurants Without a Halal Logo.



KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan segala hikmat dan berkat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Pengaruh Sikap, Norma Subjektif, Servicescape, dan Kawasan terhadap Minat Berkunjung Kembali**”. Penulisan skripsi ini adalah syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan Pak Mas Wahyu Wibowo, MBA, Ph.D selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat pengetahuan dan nasehat yang sangat bermanfaat kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Andi Adriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dudi Permana, Ph.D Selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.

5. Kedua orang tua tercinta yaitu Ayah Rohadi dan Ibu Oot Sahati yang selalu memberikan doa, dukungan moral, dan memberikan banyak inspirasi yang tiada henti-hentinya kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
6. Kepada sahabat saya Bella Andriani yang selalu memberikan semangat dan perhatian kepada penulis.
7. Teman-teman seperjuangan program studi Manajemen angkatan 2019, khususnya Winda Sephiani, Mytha Alviana Sari, Nur Aida Zulfa, Nur Fadilah Isnaini, Septi Risnawati, Regita Rizka Yashiva Cahyani, dan Puspita Aldara yang selalu memberikan motivasi dan nasehat kepada teman-temannya.
8. Kepada teman satu bimbingan, yaitu Leni Cintya Fadilah dan Muhammad Milki Firdaus yang selalu memberikan saran dan semangat kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa isi yang terkandung dalam skripsi ini belum sempurna. Penulis mengharap kritik dan saran membangun dari para pembaca. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat baik bagi penulis maupun orang-orang yang berkepentingan terhadap skripsi ini.

Jakarta, 22 Juni 2023



Nadika Rosalia

43119010084

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	10
A. Kajian Pustaka.....	10
1. Perilaku Konsumen.....	10
2. <i>Theory of Planned Behavior</i>	11
3. Minat Berkunjung Kembali	12
4. Sikap	13
5. Norma Subjektif.....	14
6. <i>Servicescape</i>	15
7. Kawasan.....	16
8. Penelitian Terdahulu	17
B. Pengembangan Hipotesis.....	21
1. Pengaruh Sikap terhadap Minat Berkunjung Kembali	21
2. Pengaruh Norma Subjektif terhadap Minat Berkunjung Kembali.....	21

3. Pengaruh <i>Servicescape</i> terhadap Minat Berkunjung Kembali.....	22
4. Pengaruh Kawasan terhadap Minat Berkunjung Kembali... ..	22
BAB III METODE PENELITIAN	24
A. Waktu dan Tempat Penelitian	24
B. Desain Penelitian	24
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	25
1. Definisi Variabel.....	25
2. Operasionalisasi Variabel	27
D. Skala Pengukuran Variabel	28
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	29
1. Populasi.....	29
2. Sampel	29
F. Metode Pengumpulan Data	31
G. Metode Analisis Data	32
1. Analisis Deskriptif	32
2. Analisis <i>Partial Least Square (PLS)</i>	33
3. Langkah-Langkah Pengujian Analisis PLS	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	37
B. Statistik Deskriptif.....	38
1. Deskripsi Responden	38
2. Deskripsi Variabel	42
C. Hasil Analisis Data <i>Partial Least Square (PLS)</i>	46
1. Evaluasi Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	47
2. Pengujian Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	55
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	59
1. Pengaruh Sikap Terhadap Minat Berkunjung Kembali	59
2. Pengaruh Norma Subjektif Terhadap Minat Berkunjung Kembali	60

3. Pengaruh <i>Servicescape</i> Terhadap Minat Berkunjung Kembali.....	61
4. Pengaruh Kawasan Terhadap Minat Berkunjung Kembali .	61
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	63
A. Simpulan.....	63
B. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN.....	71



DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
Tabel 1 1	Sertifikat Halal Berdasarkan Jenis Produk.....	5
Tabel 1 2	Pra Survei Penelitian.....	7
Tabel 2 1	Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3 1	Operasionalisasi Variabel.....	27
Tabel 3 2	Skala Likert.....	29
Tabel 4 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Tabel 4 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	39
Tabel 4 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	40
Tabel 4 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	41
Tabel 4 5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	41
Tabel 4 6	Analisis Deskriptif Sikap.....	42
Tabel 4 7	Analisis Deskriptif Norma Subjektif.....	43
Tabel 4 8	Analisis Deskriptif Servicescape.....	44
Tabel 4 9	Analisis Deskriptif Kawasan.....	45
Tabel 4 10	Analisis Deskriptif Minat Berkunjung Kembali.....	46
Tabel 4 11	Loading Factor.....	48
Tabel 4 12	Uji Average Variance Extracted (AVE).....	50
Tabel 4 13	Uji Discriminant Validity (Cross Loading).....	50
Tabel 4 14	Uji Discriminant Validity (Fornell Larcker Critetion).....	52
Tabel 4 15	Uji Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT).....	53
Tabel 4 16	Uji Realibitas (Cronbach's Alpha & Composite Reliability).....	54
Tabel 4 17	Uji Fit.....	54
Tabel 4 18	Uji Nilai R-Square (R^2).....	55
Tabel 4 19	Uji Nilai Effect Size: f-square (f^2).....	56
Tabel 4 20	Uji Nilai Q – Square.....	57
Tabel 4 21	Hasil Pengujian Hipotesis.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
Gambar 1 1	Jumlah Mal di DKI Jakarta	4
Gambar 2 1	Rerangka Pemikiran	23
Gambar 3 1	Sampel Penelitian	30
Gambar 4 1	Hasil Algoritma PLS	48
Gambar 4 2	Hasil Output Bootstrapping PLS	59



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner Penelitian	71
2	Hasil Jawaban Responden.....	77
3	Deskripsi Responden.....	103
4	Deskripsi Variabel.....	105
5	Hasil Uji Model Pengukuran.....	108
6	Hasil Uji Model Struktural.....	113

