

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, DAN NILAI YANG DIRASAKAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SERTA DAMPAKNYA
TERHADAP MINAT BELI ULANG (STUDI PADA PENGUNJUNG
RESTORAN SOLARIA METLAND TAMBUN)**

Rara Ningrum

8215128257



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

KONSENTRASI PEMASARAN

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2017

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PERCEIVED VALUE
TOWARD CUSTOMER SATISFACTION WITH IMPACT TOWARD
REPURCHASE INTENTION (STUDY ON VISITOR SOLARIA
METLAND TAMBUN RESTAURANT)**

Rara Ningrum

8215128257



**The Thesis is written to fulfill one of the requirement to achive Bachelor
Degree of Economics at Faculty of Economics State University of Jakarta**

BACHELOR DEGREE OF MANAGEMENT

MARKETING CONCENTRATION

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2017

ABSTRAK

RARA NINGRUM. 8215128257. Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Nilai yang Dirasakan terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya terhadap Minat Beli Ulang (Studi pada Pengunjung Restoran Solaria Metland Tambun) Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta 2017.

Tujuan penelitian ini adalah untuk: 1) mengetahui apakah kualitas pelayanan (*service quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (*customers satisfaction*) restoran Solaria Metland Tambun. 2) mengetahui apakah nilai yang dirasakan (*perceived value*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (*customers satisfaction*) restoran Solaria Metland Tambun. 3) mengetahui apakah kualitas pelayanan (*service quality*) berpengaruh terhadap minat beli ulang restoran (*repurchase intention*) Solaria Metland Tambun. 4) mengetahui apakah nilai yang dirasakan (*perceived value*) berpengaruh terhadap minat beli ulang (*repurchase intention*) restoran Solaria Metland Tambun. 5) mengetahui apakah kepuasan pelanggan (*customers satisfaction*) berpengaruh terhadap minat beli ulang (*repurchase intention*) restoran Solaria Metland Tambun. Objek dari penelitian ini adalah 200 responden pengunjung restoran Solaria Metland Tambun. Hasil pengujian deskriptif menjelaskan bahwa masih adanya responden yang kurang baik terhadap restoran Solaria Metland Tambun. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan: 1) adanya pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan restoran Solaria Metland Tambun. 2) adanya pengaruh dari nilai yang dirasakan terhadap kepuasan pelanggan restoran Solaria Metland Tambun. 3) adanya pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang restoran Solaria Metland Tambun 4) adanya pengaruh dari nilai yang dirasakan terhadap minat beli ulang restoran Solaria Metland Tambun. 5) adanya pengaruh dari kepuasan pelanggan terhadap minat beli ulang restoran Solaria Metland Tambun.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Nilai yang Dirasakan, Kepuasan Pelanggan, Minat Beli Ulang, Restoran Solaria Metland Tambun.

ABSTRACT

Effect of Service Quality and Perceived Value on Customer Satisfaction and Impact on Repurchase Intention (Study on Visitor Solaria Metland Tambun Restaurant) Faculty of Economics, State University of Jakarta in 2017.

The purpose of this study are to: 1) determine whether service quality affects customer satisfaction Solaria Metland Tambun restaurant. 2) determine whether perceived value effect on customers satisfaction Solaria Metland Tambun restaurants. 3) determine whether service quality affect repurchase intention Solaria Metland Tambun restaurant. 4) determine whether perceived value affect repurchase intention Solaria Metland Tambun restaurants. 5) determine whether customers satisfaction influence on repurchase intention Solaria Metland Tambun restaurants. The object of this study was 200 respondents visitor Solaria Metland Tambun restaurants. The test results of descriptive explaining that the persistence of the respondents were less well to restaurants Solaria Metland Tambun. Hypothesis testing results indicate: 1) the influence of service quality on customer satisfaction Solaria Metland Tambun restaurants. 2) the influence of perceived value to customer satisfaction Solaria Metland Tambun restaurants. 3) the influence of the quality of service to repurchase intention Solaria Metland Tambun restaurants. 4) the influence of perceived value to repurchase intention Solaria Metland Tambun restaurants. 5) the influence of customer satisfaction on repurchase intention Solaria Metland Tambun restaurants.

Keywords: Service Quality, Perceived Value, Customer Satisfaction, Repurchase Intention, Solaria Metland Tambun Restaurants.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus
NIP. 19671207 199203 1 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si, M.Si</u> NIP. 19720506 200604 1 002	Ketua		14/2-2017
2. <u>Andrian Haro, S.Si, M.M</u> NIP. 19850924 201404 1 002	Sekretaris		10/2-2017
3. <u>Usep Suhud, M.Si, Ph.D</u> NIP. 19700212 200812 1 001	Penguji Ahli		13/2-2017
4. <u>Dr. Mohamad Rizan, SE, M.M</u> NIP. 19720627 200604 1 001	Pembimbing I		13/2-2017
5. <u>Rahmi, SE, M.S.M.</u> NIDK. 8807100016	Pembimbing II		16/2-2017

Tanggal Lulus : 8 Februari 2017

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai bahan acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan di dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya berani menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 10 Januari 2017

Yang membuat pernyataan



Rara Ningrum

No.Reg 8215128257

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji dan rasa syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas izin-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Sholawat serta salam tak lupa peneliti sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW sebagai tauladan. Dalam menyelesaikan skripsi ini peneliti mendapat bantuan dari berbagai pihak . Ungkapan terima kasih ini peneliti tujukan kepada :

1. Bapak Dr. Mohamad Rizan, SE, M.M selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Rahmi, SE, M.MSM. selaku dosen pembimbing II, yang telah dengan sabar membimbing peneliti dalam penyusunan skripsi selama ini. Dorongan dan semangat yang diberikan sangat membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
2. Bapak Usep Suhud, M.Si, Ph.D dan Bapak Adrian Haro, SE, M.M_ selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan saran dan kritik sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.
3. Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si, M.Si, selaku Ketua Program Studi S1- Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Para dosen dan seluruh karyawan/staf pegawai Universitas Negeri Jakarta yang namanya tidak mungkin disebutkan satu persatu atas bantuan yang diberikan selama peneliti melaksanakan studi.

6. Secara khusus peneliti juga ingin berterima kasih kepada Bapak Jayadi dan Ibu Yeyet Suyeti selaku orang tua peneliti, serta Raditya Cakra Gumilar, selaku adik yang telah melimpahkan begitu banyak kasih sayang, doa, dan dukungan baik moril maupun materil dari awal proses penelitian sampai terselesaikannya skripsi ini.
7. Bapak H. Ujang dan Ibu Hj. Epen selaku kakek dan nenek yang memberikan kasih sayang, doa, dan dukungan baik moril maupun materil dari awal proses penelitian sampai terselesaikannya skripsi ini.
8. Anugrah Amar Ma'aruf sebagai teman yang menemani selama dari awal perkuliahan yang memberikan semangat dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi.
9. Justin B. sebagai seseorang yang selalu memberikan semangat dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi.
10. Teman-teman seperjuangan peneliti yaitu Rizka Desi Wulandari, Zaki Farodis, Bagus Prasetyoko, Reynaldi Ar-rahman, dan Arief Prasetyo yang saling memotivasi dan berbagi informasi serta membantu peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Para sahabat dan teman dekat yaitu Dahysat Lala Yeye, Widya Indhira, dan 4G family yang selalu memberikan motivasi dan semangat kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.

12. Teman-teman jurusan Manajemen kelas Non Reguler A 2012 yang sama
-sama berjuang dan memberikan dukungan kepada peneliti.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Jakarta, 5 Januari 2017

Rara Ningrum