

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN ATMOSFIR
RESTORAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN
DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PELANGGAN : STUDI
PADA PENGUNJUNG OTW FOOD STREET JAKARTA**

**MUTIARA SHAFITRI
8215128249**



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi**

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

KONSENTRASI PEMASARAN

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2016

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND
RESTAURANT ATMOSPHERE TOWARD CUSTOMER
SATISFACTION AND ITS IMPACT ON CUSTOMER
LOYALTY: STUDY WITH VISITOR OF OTW FOOD STREET
JAKARTA**

**MUTIARA SHAFITRI
8215128249**



**Thesis is Written as One of The Requirements for Getting a Bachelor
Degree of Economics**

**STUDY PROGRAM S1 MANAGEMENT
MARKETING CONCENTRATION
DEPARTMENT OF MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2016**

ABSTRAK

Mutiara Shafitri, 2016; Pengaruh Kualitas Layanan dan Atmosfir Restoran Terhadap Kepuasan Konsumen dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan: Survey Pada Pengunjung Restoran OTW Food Street Jakarta. Skripsi, Jakarta: Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Program Studi Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Dr. Mohamad Rizan, MM & M. Edo S. Siregar, SE, M. BA

Tujuan dari penelitian ini adalah: 1) Untuk menguji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan OTW Food Street Jakarta. 2) Untuk menguji pengaruh atmosfir restoran terhadap kepuasan pelanggan OTW Food Street Jakarta. 3) Untuk menguji pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan OTW Food Street Jakarta. 4) Untuk menguji pengaruh atmosfir restoran terhadap loyalitas pelanggan OTW Food Street Jakarta. 5) Untuk menguji pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan OTW Food Street Jakarta. 6) Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan variabel kepuasan pelanggan sebagai intervening pada pelanggan OTW Food Street Jakarta. 7) Untuk mengetahui pengaruh atmosfir restoran terhadap loyalitas pelanggan dengan variabel kepuasan pelanggan sebagai intervening pada pelanggan OTW Food Street Jakarta. Objek penelitian ini adalah 200 responden yang pernah mengunjungi dan makan minimal tiga kali dalam kurun waktu enam bulan terakhir. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan: 1) kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 74%, 2) atmosfir restoran berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 15%, 3) kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan sebesar 70%, 4) atmosfir restoran berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan sebesar 26%, 5) kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan sebesar 69%, 6) kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebesar 51%, 7) atmosfir restoran terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebesar 11%

Kata kunci: kualitas layanan, atmosfir restoran, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan

ABSTRACT

Mutiara Shafitri, 2016; The Influence of Service Quality and Restaurant's Atmosphere Toward Customer Satisfaction and Its Impact on Customer Loyalty: Survey to the visitor of OTW Food Street Jakarta. Thesis, Jakarta: Marketing Management Concentration, Management Study Program, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Jakarta. Advisory: Dr. Mohamad Rizan, MM & M. Edo S. Siregar, SE, M. BA

The purpose of this research are: 1) to test the influence of service quality toward customer satisfaction of OTW Food Street Jakarta. 2) to test the influence of restaurant atmosphere toward customer satisfaction of OTW Food Street Jakarta. 3) to test the influence of service quality toward customer loyalty of OTW Food Street Jakarta. 4) to test the influence of restaurant atmosphere toward customer loyalty of OTW Food Street Jakarta. 5) to test the influence customer satisfaction toward customer loyalty of OTW Food Street Jakarta. 6) to test the influence of service quality toward customer loyalty through customer satisfaction as intervening. 7) to test the influence of restaurant's atmosphere toward customer loyalty through customer satisfaction as intervening. The hypothesis test shows: 1) the influence of service quality toward customer satisfaction by 74%, 2) the influence of restaurant's atmosphere toward customer satisfaction by 15%, 3) the influence of service quality toward customer loyalty by 70%, 4) the influence of restaurant's atmosphere toward customer loyalty by 26%, 5) the influence of customer satisfaction toward customer loyalty by 69%, 6) service quality toward customer loyalty through customer satisfaction as intervening by 51%, 7) restaurant's atmosphere toward customer loyalty through customer satisfaction as intervening by 11%

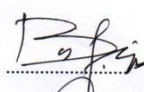
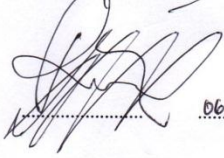
Keyword: service quality, restaurant's atmosphere, customer satisfaction, customer loyalty

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		04/08/2016
2. <u>Shandy Aditya, BIB, MPBS</u> NIP. 8151	Sekretaris		04/08/2016
3. <u>Dra. Basrah Saidani, M.Si</u> NIP. 19630119 199203 2 001	Penguji Ahli		05/08/2016
4. <u>Dr. Mohamad Rizan, SE, MM</u> NIP. 19720627 200604 1 001	Pembimbing I		06/08/2016
5. <u>M. Edo S. Siregar, SE, M.BA</u> NIP. 19720125 200212 1 002	Pembimbing II		04/08/2016

Tanggal Lulus :

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, 1 Agustus 2016

Yang membuat pernyataan



Mutiara Shafitri

No.Reg 8215128249

KATA PENGANTAR

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

1. Dr. Mohammad Rizan, SE, MM selaku Dosen Pembimbing I.
2. M. Edo Siregar, SE, M.BA selaku Dosen Pembimbing II .
3. Dra. Basrah Saidani, M.Si dan Shandy Aditya, BIB. MPBS, selaku Dosen Penguji Skripsi.
4. Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si, M.Si, selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
6. Para dosen dan seluruh karyawan/staff pegawai Universitas Negeri Jakarta yang namanya tidak mungkin disebutkan satu persatu atas bantuan yang diberikan selama peneliti melaksanakan studi.
7. Secara khusus peneliti juga ingin berterimakasih kepada Genta Suria Adamsyah dan Asnita selaku orang tua peneliti atas doa yang tak pernah putus, dukungan dalam bentuk apapun, bantuan dalam segala hal, banyak kasih sayang dan kebahagiaan yang mereka berikan. Terima kasih banyak mama dan papa.
8. Fajar Ananda Putra, adik peneliti, atas doa dukungan yang diberikan dan menemani kemanapun terutama ke kampus dan ke tempat penelitian.

9. Puti Yened dan Taufik Ade Kusuma, teman dari awal masuk kuliah sekaligus teman seperjuangan mengerjakan skripsi ini sampai selesai, terimakasih sudah melewati semua tahap bersama.
10. Adita Hanifah dan Noviandra Wulandari, teman berharga sejak awal berkuliah selalu bersama, selalu ada dan selalu menemani kemanapun, terimakasih telah selalu membantu apapun sejak masa sulit di awal hingga akhir perkuliahan, dan telah banyak mengingatkan dan membantu peneliti dalam skripsi ini.
11. Annisa Pramitha, Ellys Safitri, dan Marissa Arya, teman berharga dari awal masuk kuliah, terimakasih selalu bersama, selalu ada dari awal semester, selalu membantu, menghibur dan menjadi pendengar terbaik. Terima kasih canda tawa kalian.
12. Sara Mayang, Raymita Hendari dan teman-teman lainnya di jurusan Manajemen Non Reguler A 2012 yang sama-sama berjuang, selalu memberikan bantuan, semangat dan dukungan saat di dalam maupun di luar perkuliahan.
13. Hanifa Lutfiah Sangaji, Nadia Agustin Zamin, dan Arien Priyanti yang selalu mendoakan, mendukung, menghibur dan meluangkan waktunya untuk membantu dalam bentuk apapun walaupun kita sudah tidak satu sekolah lagi.
14. Ardhi Ganardhi, Ghalindra Adha, Hadi Wibowo, Sanitya Maharsayani dan Hanny Aditya yang selalu mendukung dan mendoakan peneliti. Terimakasih sudah selalu menghibur peneliti.

15. Alviyan Saputra, yang mendukung dan selalu mendengar keluhan kesah peneliti. Terimakasih.

16. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, tanpa mengurangi rasa hormat dan rasa terima kasih peneliti atas kebaikan yang telah anda semua berikan selama ini. Tanpa kehadiran kalian peneliti tidak akan dapat menyelesaikan skripsi ini.

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.

Agustus 2016,

Mutiara Shafitri