

**PENGARUH LINGKUNGAN FISIK TERHADAP RESPON
EMOSI DAN RESPON EMOSI TERHADAP
KECENDERUNGAN BERPERILAKU—SEBUAH STUDI
TERHADAP PENGUNJUNG RESTORAN SOLARIA
ATMOSPHERE CABANG SKY DINING PLAZA SEMANGGI**

**MIRSYA DEWI ARIMURTI
8215072822**



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

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
KONSENTRASI MANAJEMEN PEMASARAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2013**

**THE IMPACT OF *SERVICESCAPE* ON EMOTIONAL
RESPONSE AND EMOTIONAL RESPONSE ON
BEHAVIORAL INTENTION—A STUDY ABOUT CUSTOMER
OF SOLARIA ATMOSPHERE RESTAURANT BRANCH SKY
DINING PLAZA SEMANGGI**

**MIRSYA DEWI ARIMURTI
8215072822**



Skripsi is Written as Part of Bachelor Degree in Economics Accomplishment

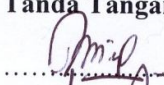
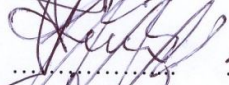
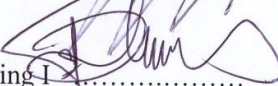
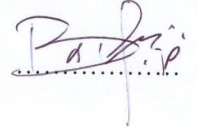
**STUDY PROGRAM OF S1 MANAGEMENT
DEPARTMENT OF MANAGEMENT
CONCENTRATION OF MARKETING MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2013**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Dra. Hj. Nurahma Hajat, M.Si
NIP. 19531002 198503 2001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dra. Umi Mardiyati, M.Si</u> NIP. 195770221 198503 2002	Ketua		4-2-2013
2. <u>Agung Kresnamurti, ST, MM</u> NIP. 19740416 200604 1001	Sekretaris		4-2-2013
3. <u>Dr. Mohamad Rizan, SE, MM</u> NIP. 19720627 200604 1001	Penguji Ahli		4-2-2013
4. <u>Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si</u> NIP. 19720617 199903 1001	Pembimbing I		4-2-2013
5. <u>Dra. Basrah Saidani, M.Si</u> NIP. 19630119 199203 2001	Pembimbing II		4-2-2013

Tanggal Lulus : 29 Januari 2013

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 acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 4 Februari 2013

Yang membuat pernyataan

A handwritten signature in black ink is written over a green revenue stamp. The stamp has the text 'METERAI TEMPEL' at the top, followed by a serial number 'TAD6AABF261624', and the value '6000' in large digits. There is also a small red square logo on the stamp.

Mirsya Dewi Arimurti

No. Reg. 8215072822

ABSTRAK

Mirsyia Dewi Arimurti, 2012, Pengaruh Lingkungan Fisik terhadap Respon Emosi dan Respon Emosi terhadap Kecenderungan Berperilaku—Sebuah Studi terhadap Pengunjung Restoran Solaria Atmosphere Cabang Sky Dining Plaza Semanggi. Dosen Pembimbing ; Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si., Dra. Basrah Saidani M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk; 1) Mengetahui deskripsi dari lingkungan fisik Restoran Solaria Atmosphere Cabang *Sky Dining Plaza Semanggi*, respon emosional dan kecenderungan berperilaku dari pengunjung Restoran Solaria Atmosphere Cabang *Sky Dining Plaza Semanggi*. 2) Menguji secara empiris pengaruh lingkungan fisik Restoran Solaria Atmosphere Cabang *Sky Dining Plaza Semanggi* terhadap respon emosional konsumennya. 3) Menguji secara empiris pengaruh respon emosional konsumen Restoran Solaria Atmosphere Cabang *Sky Dining Plaza Semanggi* terhadap kecenderungan berperilaku konsumennya. 4) Menguji secara empiris pengaruh lingkungan fisik Restoran Solaria Atmosphere Cabang *Sky Dining Plaza Semanggi* terhadap kecenderungan berperilaku konsumennya. Penelitian ini dilakukan di Restoran Solaria Atmosphere Cabang *Sky Dining Plaza Semanggi*. Metode penelitian kuantitatif dengan melakukan survei kepada pelanggan Restoran Solaria Atmosphere Cabang *Sky Dining Plaza Semanggi*, dengan instrumen berupa kuesioner. Sebelum melakukan pengambilan data yang sebenarnya, peneliti terlebih dahulu melakukan *pre-test* terhadap 30 orang responden untuk mengetahui validitas dan reliabilitas kuesioner. Setelah teruji validitas dan reliabilitasnya, kuesioner disebarkan pada pelanggan restoran tersebut dengan kriteria tertentu. 100 kuesioner yang memenuhi persyaratan kriteria pertanyaan saringan akan dianalisis lebih lanjut. Data diolah dengan metode analisis regresi sederhana dengan uji asumsi berupa uji normal, uji linier dan uji heterokedastisitas. Uji hipotesis dengan uji t. Penelitian ini berhasil membuktikan adanya pengaruh yang signifikan dari lingkungan fisik terhadap respon emosi dan respon emosi terhadap kecenderungan berperilaku.

Kata Kunci: Lingkungan Fisik, Respon Emosi, Kecenderungan Berperilaku

ABSTRACT

Mirsy Dewi Arimurti, 2012, The Impact of Servicescapes on Emotional Response and Emotional Response on Behavioral Intention—A Study About Customer's Solaria Atmosphere Restaurant Branch Sky Dining Plaza Semanggi. Advisory Team ; Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si., Dra. Basrah Saidani M.Si.

The purpose of this research is; 1) Knowing description of servicescape of Solaria Atmosphere Restaurant Branch Sky Dining Plaza Semanggi, emotional responses and behavioral intention of the customers of Solaria Atmosphere Restaurant Branch Sky Dining Plaza Semanggi. 2) Empirically test the influence of the servicescape of Solaria Atmosphere Restaurant Branch Sky Dining Plaza Semanggi to the emotional responses of it customers. 3) Empirically test the influence of the emotional responses of customers of Solaria Atmosphere Restaurant Branch Sky Dining Plaza Semanggi to behavioral intention of its customers. 4) Empirically test the influence of the servicescape of Solaria Atmosphere Restaurant Branch Sky Dining Plaza Semanggi to behavioral intention of its customers. This research is take place at Solaria Atmosphere Restaurant Branch Sky Dining Plaza Semanggi. The research method is quantitative analysis using a questionnaire to surveyed the respond of the customer. In order to know the validity and reliability of the questionnaire, the researcher held a pre-test on 30 respondent. After passed validity and reliability test, questioner has been spread over to the customer of the restaurant who matches some criterion. 100 questionnaire on the real test which matches the criterion will going for the final analysis. Data is organized with regression analysis after had been tested by the normality test, test of linearity and test of homogeneity. The researcher using t-test to testing the hypothesis. This research is succeeds to prove the significant impact of servicescape to emotional response and emotional response, it self, to the behavioral intention.

Keyword: Servicescape, Emotional Response, Behavioral Intention

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahnya sehingga peneliti akhirnya dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Skripsi ini ditulis oleh peneliti sebagai pelaporan penelitian skripsi.

Melalui tulisan ini peneliti hendak menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu kelancaran penulisan laporan penelitian skripsi ini, yaitu :

1. Bapak Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si sebagai Dosen Pembimbing I. Kesabaran, ketelitian dan dorongan semangat beliau sangat membantu peneliti menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Dra. Hj. Basrah Saidani, M.Si sebagai Dosen Pembimbing II. Kesabaran, ketelitian dan dorongan semangat beliau sangat membantu peneliti menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Dra. Hj. Nurahma Hajat, M.Si sebagai Dekan Fakultas Ekonomi UNJ.
4. Bapak Agung Wahyu Handaru, ST, MM sebagai Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi UNJ.
5. Ibu Dra. Umi Mardiyati, M.Si sebagai Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi UNJ.
6. Bapak Dr. Mohamad Rizan, SE, MM dan Bapak Agung Kresnamurti, ST, MM selaku dosen penguji. Saran dan kritik mereka membantu penulis membuat skripsi ini lebih baik.

7. Orang tua dan saudara-saudari tercinta yang telah mendukung perjuangan ini dengan sepenuh hati. Membangkitkan semangat peneliti di saat-saat kritis. Mendoakan keberhasilan peneliti tiada putus.
8. Teman-teman Manajemen Reguler UNJ 2007. Sahabat peneliti disaat sedih dan senang.

Peneliti berharap agar karya tulis ini kelak bermanfaat bagi banyak pihak. Peneliti menyadari bahwa karya tulis ini masih jauh dari sempurna karena disusun berdasarkan pengetahuannya yang masih sangat terbatas, sehingga bersedia menerima kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan karya tulis ini.

Jakarta, Desember 2012

Peneliti