

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *SERVICESC*
APESCAPE TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION* DENGAN
CUSTOMER SATISFACTION SEBAGAI *INTERVENING*
(*SURVEY* PADA AMARIS HOTEL SENEN, JAKARTA PUSAT)**

**MUHAMMAD AZAM IBROHIM
8215132700**



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

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
KONSENTRASI PEMASARAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2018**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND SERVICESCAPE
TOWARD BEHAVIORAL INTENTION WITH CUSTOMER
SATISFACTION AS INTERVENING (SURVEY AT AMARIS
HOTEL SENEN, JAKARTA PUSAT)***

**MUHAMMAD AZAM IBROHIM
8215132700**



***Thisis Written as One of The Requirements for Getting Bachelor Degree of
Economics on Faculty of Economics State Univeristy of Jakarta***

***STUDY PROGRAM SI MANAGEMENT
MARKETING CONCENTRATION
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2018***

ABSTRAK

Muhammad Azam Ibrohim, 2018: Pengaruh *Service Quality* dan *Servicescape* terhadap *Behavioral Intention* dengan *Customer Satisfaction* sebagai Intervening (Survey pada Amaris Hotel Senen, Jakarta Pusat) Skripsi, Jakarta: Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Program Studi Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Dr. Mohamad Rizan SE, MM & Agung Kresnamurti Rivai P SE, MM.

Tujuan dari penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui deskripsi *service quality*, *servicescape*, *customer satisfaction* dan *behavioral intention* pada Amaris Hotel Senen, 2) Untuk mengetahui pengaruh *service quality* terhadap *customer satisfaction* pada Amaris Hotel Senen, 3) Untuk mengetahui pengaruh *servicescape* terhadap *customer satisfaction* pada Amaris Hotel Senen, 4) Untuk mengetahui pengaruh *service quality* terhadap *behavioral intention* pada Amaris Hotel Senen, 5) Untuk mengetahui pengaruh *servicescape* terhadap terhadap *behavioral intention* pada Amaris Hotel Senen, 6) Untuk mengetahui pengaruh *customer satisfaction* terhadap terhadap *behavioral intention* pada Amaris Hotel Senen, 7) Untuk mengetahui pengaruh *service quality* terhadap *behavioral intention* melalui *customer satisfaction* sebagai variabel *intervening* pada Amaris Hotel Senen. 8) Untuk mengetahui pengaruh *servicescape* terhadap *behavioral intention* melalui *customer satisfaction* sebagai variabel *intervening* pada produk Amaris Hotel Senen. Metode pengumpulan data menggunakan metode survey dengan instrumen berupa kuesioner. Objek penelitian ini adalah 200 responden yang pernah menginap di Amaris Hotel Senen dan dia merupakan yang membuat keputusan menginap. Teknis analisis data menggunakan Lisrel dan SPSS versi 24 untuk mengolah dan menganalisis data hasil penelitian.

Kata Kunci: *Service Quality*, *Servicescape*, *Customer Satisfaction*, *Behavioral Intention*, Amaris Hotel Senen

ABSTRACT

Muhammad Azam Ibrohim, 2018; *The Impact of Service Quality and Servicescape toward behavioral intention with customer satisfaction as intervening (Survey at Amaris Hotel Senen, Jakarta Pusat). Skripsi, Jakarta: Marketing Management Concentration, Management Study Program, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Jakarta. Advisory: Dr. Mohamad Rizan SE, MM & Agung Kresnamurti Rivai P SE, MM.*

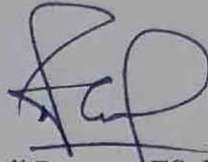
The purpose of this research are: 1) To description of service quality, servicescape, customer satisfaction and behavioral intention at Amaris Hotel Senen 2) To determine whether service quality affect significantly to behavioral intention at Amaris Hotel Senen. 3) To determine whether servicescape affect significantly to behavioral intention at Amaris Hotel Senen. 4) To determine whether service quality affect significantly to customer satisfaction. 5) To determine whether servicescape affect significantly to customer satisfaction. 6) To determine whether customer satisfaction affect significantly to behavioral intention at Amaris Hotel Senen. 7) To determine whether service quality affect behavioral intention through customer satisfaction as intervening variable at Amaris Hotel Senen. 8) To determine whether servicescape affect behavioral intention through customer satisfaction as intervening variable at Amaris Hotel Senen. In order to collecting data, this study using survey with questionnaire as it's instrument. Object of this study is 200 respondents who have spent the night at Amaris Hotel Senen and they are who decides where he stays. To analyze and process the data, this study use Lisrel and SPSS Ver.24.

Keywords: *Service Quality, Servicescape, Customer Satisfaction, Behavioral Intention, Amaris Hotel Senen*

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI



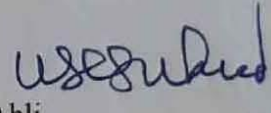
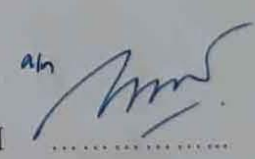
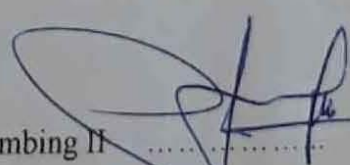
Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta



Dr. Dedi Purwana ES, M. Bus

NIP. 19671207 199203 1 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Andrian Haro, S.Si, MM</u> NIP. 19850924 201404 1 002	Ketua		13/8/2018
2. <u>Shandy Aditya, BIB, MPBS</u> NIDK. 8817860018	Sekretaris		15/8/2018
3. <u>Usep Suhud, M.Si, Ph.D</u> NIP. 1970021 2200812 1 001	Penguji Ahli		13/8/2018
4. <u>Dr. Mohamad Rizan, MM</u> NIP. 19700627200604 1 001	Pembimbing I		13/8/2018
5. <u>Agung Kresnamurti Rivai P. ST, MM</u> NIP. 19740416 200604 1 001	Pembimbing II		13/8/2018

Tanggal lulus 5 Agustus 2018

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 dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian 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,

Yang Membuat Pernyataan



Muhamad Azam Ibrohim

No. Reg: 8215132700

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti ucapkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan ridho-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Service Quality* dan *Servicescape* terhadap *Behavioral Intention* dengan *Customer Satisfaction* sebagai Intervening (Survey pada Amaris Hotel Senen, Jakarta Pusat)”**. Skripsi ini disusun oleh peneliti sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Skripsi ini mungkin tidak akan terselesaikan tanpa bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, khususnya kepada:

1. Yang tercinta Ibu Siti Parngati dan Ayah Djupri, adik-adik tercinta, Ulya Rosyidah, Miqdad Al Farisi, Munir Al Hanif, Filza Amalia Solihah yang selalu memberikan kasih sayang, motivasi, doa, perhatian yang luar biasa, dukungan moril, dukungan materi, dan penghibur ketika penat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Dr. Mohamad Rizan, MM selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan ilmu, nasihat, waktu dan bimbingan terbaiknya.
3. Agung Kresnamurti Rivai P. ST, MM selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan ilmu, nasihat, waktu dan bimbingan terbaiknya.
4. Basrah Saidani, SE, M.Si, selaku Pembimbing Akademik

5. Dr. Dedi Purwana E.S, M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
6. Andrian Haro, S.Si, MM selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen.
7. Usep Suhud, M.Si, Ph.D selaku Penguji Ahli, Shandy Aditya, BIB, MPBS selaku Sekretaris Penguj dan Andrian Haro, S.Si, MM selaku ketua sidang yang telah memberikan saran dalam penulisan skripsi.
8. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi UNJ yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama perkuliahan.
9. Teman-teman terbaik dimasa kuliah Farhan, Rahmat, Nanda, Dio, Rafif, Irdam, Jadul, Rafi, Fichy, Aldy, Irvan. Terima kasih untuk setiap waktu yang telah dihabiskan bersama dengan saling mendukung, ketulusan, keceriaan serta kesenangan selama perkuliahan ini.
10. Teman-teman “akselerasy” Amar, Hilmi, Rofiq, Humam, Rajiv, Ahmad Azam, Irvan, Halum. Yang selalu memberikan nasihat terbaiknya serta doa yang tak pernah putus untuk peneliti
11. Seluruh teman-teman Manajemen C 2013, yang saling mendukung dan berbagi keceriaan.
12. Seluruh teman-teman S1 Manajemen 2013 yang menjadi teman seperjuangan.
13. Teman-teman KSEI FE UNJ yang sudah berjuang bersama untuk membumikan ekonomi syariah.
14. Teman-teman GenBI UNJ dan pembina GenBI UNJ dari pihak BI Jakarta yang telah mengajarkan kepada saya tentang makna kebermanfaatn
15. Terakhir, kepada semua pihak yang telah membantu peneliti dalam

Penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Semoga Allah membalas kebaikannya aamiin.

Dengan segala keterbatasan dalam skripsi ini, peneliti berharap skripsi ini dapat berguna bagi banyak pihak. Peneliti menerima saran dan kritik yang membangun dari semua pihak demi perbaikan di masa mendatang. Akhir kata peneliti mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya.

Jakarta, Juli 2018

Muhammad Azam Ibrohim