

**NIAT BERKUNJUNG ULANG KE PASAR BERINGHARJO:
MENGUKUR LINGKUNGAN FISIK, HARAPAN
PELANGGAN, NILAI BELANJA HEDONIS DAN KEPUASAN
PELANGGAN**

**ANITA VERONICA
8135150323**



*Building
Future
Leaders*

**Skripsi Ini Disusun sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri
Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2019**

**THE INTENTION TO VISIT BERINGHARJO MARKET:
MEASURING PHYSICAL ENVIRONMENT, CUSTOMER
EXPECTATIONS, HEDONIC SHOPPING VALUE AND
CUSTOMER SATISFACTION**

**ANITA VERONICA
8135150323**



*Building
Future
Leaders*

*A Thesis Submitted for Partial fulfillment for the Bachelor Degree of Education
to the Department of Economics State University of Jakarta*

**BACHELOR OF EDUCATION IN BUSINESS STUDIES
FACULTY OF ECONOMIC
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2019**

ABSTRAK

Anita Veronica, 2019; Niat Berkunjung Ulang Ke Pasar Beringharjo: Mengukur Lingkungan Fisik, Harapan Pelanggan, Nilai Belanja Hedonis Dan Kepuasan Pelanggan. Skripsi, Jakarta: Program Studi SI Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Usep Suhud, Ph.D & Rahmi, S.E., M.S.M

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Lingkungan Fisik terhadap Kepuasan Pelanggan, Harapan Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan, Nilai Belanja Hedonis terhadap Kepuasan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Niat Berkunjung Ulang. Metode pengumpulan data menggunakan metode survei dengan instrument berupa kuesioner. Penelitian ini menggunakan jumlah sempel sebanyak 250 responden dengan kriteria pernah menginjungi Pasar Beringharjo dalam satu tahun terakhir. Teknik analisis data menggunakan SPSS versi 23 dan AMOS versi 20 untuk mengolah dan menganalisis data hasil penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Lingkungan Fisik tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, Harapan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, Niat Belanja Hedonis tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Niat Berkunjung Ulang.

Kata Kunci: Lingkungan Fisik, Harapan Pelanggan, Nilai Belanja Hedonis, Kepuasan Pelanggan, Niat Berkunjung Ulang, Pasar Beringharjo

ABSTRACT

Anita Veronica, 2019; The Intention to Visit Beringharjo Market: Measuring Physical Environment, Customer Expectations, Hedonic Shopping Value and Customer Satisfaction. Thesis, Jakarta: Bachelor of Education in Business Studies, Faculty of Economics, State University of Jakarta. Counselor Team: Usep Suhud, Ph.D & Rahmi, S.E., M.S.M

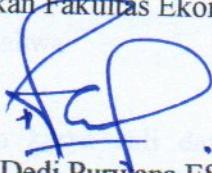
The purpose of this research are to determine the effect of the Physical Environment on Customer Satisfaction, Customer Expectations on Customer Satisfaction, Hedonic Shopping Value of Customer Satisfaction and Customer Satisfaction of Returning Intentions. The data collection method uses a survey method with an instrument in the form of a questionnaire. This study uses a sample of 250 respondents with the criteria of having visited the Beringharjo Market in the past year. Data analysis techniques using SPSS version 23 and AMOS version 20 to process and analyze research data. The results showed that the Physical Environment variable did not have a positive and significant effect on Customer Satisfaction, Customer Expectations had a positive and significant effect on Customer Satisfaction, Hedonistic Shopping Intent did not have a positive and significant effect on Customer Satisfaction and Customer Satisfaction had a positive and significant effect on Returning Intentions.

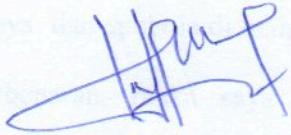
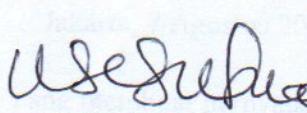
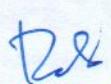
Keywords: Physical Environment, Customer Expectations, Hedonic Shopping Value, Customer Satisfaction, Returning Intention, Beringharjo Market

LEMBAR PENGESAHAN

Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi


Prof. Dr. Dedi Purwana ES., M.Bus.
NIP. 196712071992031001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Corry Yohana, M.M.</u> NIP. 195909181985032011	Ketua Pengaji		15/08/19
2. <u>Drs. Nurdin Hidayat, M.M., M.Si.</u> NIP. 196610302000121001	Pengaji Ahli		15/08/19
3. <u>Terrylina Arvinta Monoarfa, SE., M.M.</u> NIDK. 8854660018	Sekretaris		16/08/19
4. <u>Usep Suhud, M.Si., Ph.D.</u> NIP. 197002122008121001	Pembimbing I		16/08/19
5. <u>Rahmi, S.E., M.S.M.</u> NIP. 198305012018032001	Pembimbing II		16/08/19

Tanggal Lulus: 12 Agustus 2019

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 disebut nama pegarang 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, 7 Agustus 2019

Yang membuat pernyataan



Anita Veronica

NIM: 8135150323

MOTTO DAN PERSEMPAHAN

“Manusia Baru”

Dan mengenakan manusia baru, yang telah diciptakan menurut kehendah Allah
didalam kebenaran dan kekudusan yang sesungguhnya.

**Maka jadilah manusia baru yang bertekun dalam kebenaran dan
kekudusan.**

Terimakasih dan Syukur saya kepada Allah Bapa, yang selalu menuntun ku dalam
menyelesaikan Skripsi ini. Skripsi ini saya persembahkan untuk orang tua,
kakak, abang, adik dan teman-teman yang selalu ada membantu saya dalam kuliah
dan pengerjaan skripsi ini suka maupun duka.

TUHAN MEMBERKATI

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan anugerah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang berjudul **“Niat Berkunjung Ulang Ke Pasar Beringharjo: Mengukur Lingkungan Fisik, Harapan Pelanggan, Nilai Belanja Hedonis Dan Kepuasan Pelanggan”**.

Ucapan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus yang sudah menyertai penulis dari awal penelitian hingga penelitian ini diseslesaikan. Peneliti mengucapkan trimakasih kepada orang tua yang sudah memberikan semangat dalam segi materi dan moril yang orang tua berikan kepada penulis. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Universitas Negeri Jakarta.

Dalam penulisan skripsi ini dapat terwujud atas bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, untuk itu penulis ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Rektor dan jajaran selaku Pimpinan Universitas.
2. Bapak Dekan dan jajaran selaku Pimpinan Fakultas.
3. Dosen Pembimbing I Bapak Usep Suhud, M.Si., Ph.D.
4. Dosen Pembimbing II Ibu Rahmi, SE., M.M.
5. Koordinator Program Studi dan jajaran selaku Pimpinan Program Studi.
6. Dosen Jurusan Pendidikan Bisnis dan jajaran.

7. Selaku orang tua dari penulis yaitu, Rosmala dan Alm. Jhon Fredy.
8. Saudara kandung penulis yaitu, Michell Penny Delima, Antoni, Jefri dan Morin Natalia.
9. Teman-teman penulis yaitu Merry Amelia Dewi dan Riski Dwi Saptaningrum yang berjuang bersama untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan Universitas Negeri Jakarta.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dalam penelitian, maka saran dan kritik yang konstruktif dari semua pihak sangat diharapkan untuk penyempurnaan selanjutnya.

Akhir kata, semoga penyusunan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya serta bagi pembaca umumnya.

Jakarta, 7 Agustus 2019

Anita Veronica