

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN ATMOSFER  
TOKO TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SERTA  
DAMPAKNYA TERHADAP MINAT BELI ULANG (STUDI  
PADA PELANGGAN RESTORAN RICHEESE FACTORY  
PLAZA KALIBATA)**

**MUHAMMAD ARYA DIRGANTARA  
8215128237**



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

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2019**

***EFFECT OF SERVICE QUALITY AND ATMOSPHERE STORE  
ON CUSTOMER SATISFACTION AND IMPACT ON  
REPURCHASE INTENTION (STUDY ON VISITOR RICHEESE  
PLAZA KALIBATA RESTAURANT)***

**MUHAMMAD ARYA DIRGANTARA  
8215128237**



***Thesis is Written as One of The Requirement for Getting Bachelor Degree of  
Economics on Faculty of Economics State University of Jakarta***

***BACHELOR DEGREE OF MANAGEMENT  
FACULTY OF ECONOMICS  
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA  
2019***

## **ABSTRAK**

MUHAMMAD ARYA DIRGANTARA. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Atmosfer Toko terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya terhadap Minat Beli Ulang (Studi pada pelanggan restoran Richeese Plaza Kalibata) Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta 2019.

Tujuan penelitian ini adalah untuk: 1) mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan restoran Richeese Plaza Kalibata. 2) mengetahui apakah Atmosfer berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan restoran Richeese Plaza Kalibata. 3) mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat beli ulang restoran Richeese Plaza Kalibata. 4) mengetahui apakah atmosfer toko berpengaruh terhadap minat beli ulang restoran Richeese Plaza Kalibata. 5) mengetahui apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap minat beli ulang restoran Richeese Plaza Kalibata. Objek dari penelitian ini adalah 200 responden pengunjung restoran Richeese Plaza Kalibata. Hasil pengujian deskriptif menjelaskan bahwa masih adanya responden yang kurang baik terhadap restoran Richeese Plaza Kalibata. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan: 1) adanya pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan restoran Richeese Plaza Kalibata. 2) adanya pengaruh dari atmosfer toko terhadap kepuasan pelanggan restoran Richeese Plaza Kalibata. 3) adanya pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang restoran Richeese Plaza Kalibata 4) adanya pengaruh dari atmosfer toko terhadap minat beli ulang restoran Richeese Plaza Kalibata. 5) adanya pengaruh dari kepuasan pelanggan terhadap minat beli ulang restoran Richeese Plaza Kalibata.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Atmosfer Toko, Kepuasan Pelanggan, Minat Beli Ulang, Restoran Richeese Factory Plaza Kalibata.

## **ABSTRACT**

MUHAMMAD ARYA DIRGANTARA. *Effect of Service Quality and Atmosphere store on Customer Satisfaction and Impact on Repurchase Intention (Study on Visitor Richeese Plaza Kalibata Restaurant) Faculty of Economics, State University of Jakarta in 2019.*

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

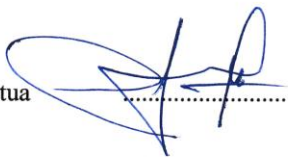




**Keywords:** *Service Quality, Atmosphere store, Customer Satisfaction, Repurchase Intention, Richeese Factory Plaza Kalibata Restaurants.*

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**Penanggung Jawab  
Dekan Fakultas Ekonomi**



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

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Agung Kresnamurti Rivai P, M.M.</u> NIP. 19740416 200604 1 001	Ketua		23 Agustus 2019
2. <u>Rahmi, S.E., M.S.M.</u> NIP. 19830501 201803 2 001	Sekretaris		23 Agustus 2019
3. <u>Dra. Basrah Saidani, M.Si.</u> NIP. 19630119 199203 2 001	Penguji Ahli		23 Agustus 2019
4. <u>Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M.</u> NIP. 19720627 200604 1 001	Pembimbing I		23 Agustus 2019
5. <u>Ika Febrillia, S.E., M.M.</u> NIP. 19870209 201504 2 001	Pembimbing II		23 Agustus 2019
Tanggal Lulus :			21 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 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, 2019

Yang membuat pernyataan



Muhammad Arya Dirgantara

No.Reg 8215128237

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan karunia-Nya atas terselesainya penulisan Skripsi ini. Tujuan dari skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat guna mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi program studi pemasaran pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta. Selain itu juga merupakan pelatihan untuk menuangkan pikiran kedalam bentuk tulisan dari hasil jerih payah penulis selama menimba ilmu. Keterbatasan serta kemampuan penulis, menyebabkan penulis sering mendapat kesulitan. Namun berkat bantuan dari beberapa pihak sehingga akhirnya Skripsi ini dapat diselesaikan.

Oleh karena itu pada kesempatan yang berbahagia ini dengan keikhlasan dan ketulusan hati, penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing satu Skripsi
2. Ika Febrilia, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing dua Skripsi
3. Dr. Suherman, M,Si. selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Prof. Dr. Dedi Purwana ES., M.Bus., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Orang tua saya yang selalu memberikan semangat dan doa untuk mengerjakan Skripsi.

6. Sahabat saya yang selalu memberikan semangat dan selalu mengingatkan saya untuk tidak pantang menyerah menyusun Skripsi.
7. Teman-teman seperjuangan S1 Manajemen 2012 yang saling mendukung.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini jauh dari sempurna, baik bentuk isi maupun teknik penyajian, oleh sebab itu kritik yang bersifat membangun dari berbagai pihak penulis terima dengan tangan terbuka. Semoga kehadiran skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan sumbangsih dalam masalah kualitas pelayanan dan atmosper toko terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya terhadap minat beli uang.

Jakarta, Juni 2019

Penulis