

**PENGARUH *EXPERIENTIAL MARKETING*, *FOOD QUALITY*,  
DAN *PHYSICAL ENVIRONMENT* TERHADAP *CUSTOMER  
SATISFACTION* SERTA DAMPAKNYA PADA *REPURCHASE  
INTENTION* SURVEI PADA KONSUMEN RESTORAN  
JEPANG DI DKI JAKARTA**

**SITI AYU HANDAYANI**

**8215145236**



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

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2019**

***THE EFFECT OF EXPERIENTIAL MARKETING, FOOD QUALITY, ANDPHYSICAL ENVIRONMENT TOWARD CUSTOMER SATISFACTION AND ITS IMPACT ON REPURCHASE INTENTION SURVEY AT JAPANESE RESTAURANT IN DKI JAKARTA***

**SITI AYU HANDAYANI**

**8215145236**



***Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Bachelor of Economics at State University of Jakarta***

***STUDY PROGRAM SI MANAGEMENT***

***FACULTY OF ECONOMICS***

***STATE UNIVERSITY OF JAKARTA***

***2019***

## ABSTRAK

**Siti Ayu Handayani, 2019; Pengaruh *Experiential Marketing*, *Food Quality*, dan *Physical Environment* Terhadap *Customer Satisfaction* serta Dampaknya pada *Repurchase Intention* Survei pada Konsumen Restoran Jepang di DKI Jakarta, Skripsi, Jakarta: Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Setyo Ferry Wibowo, S.E., M.Si, & Andrian Haro, S.Si., M.M.**

Tujuan dari penelitian ini adalah: 1) Untuk menguji apakah *experiential marketing* berpengaruh terhadap *customer satisfaction*; 2) Untuk menguji apakah *food quality* berpengaruh terhadap *customer satisfaction*; 3) Untuk menguji apakah *physical environment* berpengaruh terhadap *customer satisfaction*; 4) Untuk menguji apakah *customer satisfaction* berpengaruh terhadap *repurchase intention* pada restoran Jepang berkonsep *conveyor belt* di Jakarta. Metode pengumpulan data menggunakan survei dengan instrumen berupa kuesioner. Objek penelitian sebanyak 260 responden yang telah mengunjungi Restoran Jepang berkonsep *conveyor belt* selama minimal satu kali dalam satu bulan terakhir. Penelitian ini menggunakan analisis *Structural Equation Model* (SEM) dengan alat bantu analisis SPSS versi 22 dan AMOS versi 24. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan: 1) Adanya pengaruh positif *Experiential marketing* terhadap *customer satisfaction*; 2) Tidak ada pengaruh positif *Food quality* terhadap *customer satisfaction*; 3) Adanya pengaruh positif *Physical environment* terhadap *customer satisfaction*; 4) Adanya pengaruh positif *Customer satisfaction* terhadap *repurchase intention*.

**Kata kunci:** *Experiential Marketing*, *Food Quality*, *Physical Environment*, *Customer Satisfaction*, *Repurchase Intention*, Restoran Jepang Jakarta.

## **ABSTRACT**

***Siti Ayu Handayani, 2019; Effect of Experiential Marketing, Food Quality, and Physical Environment Terhadap Customer Satisfaction serta Dampaknya pada Repurchase Intention Survei pada Konsumen Restoran Jepang di DKI Jakarta, Skripsi, Jakarta: Program Studi SI Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Setyo Ferry Wibowo, S.E., M.Si, & Andrian Haro, S.Si., M.M.***

*The purpose of this research are: 1) To determine whether experiential marketing affect customer satisfaction; 2) To determine whether food quality affect customer satisfaction; 3) To determine whether physical enviroment affect customer satisfaction; 4) To determine whether customer satisfaction affect repurchase intention at Japanese Restaurant with conveyor belt concept in Jakarta. Methods of collecting data using surveys with instruments in the form of questionnaires. The research object was 260 respondents who had visited Japanese Restaurant with conveyor belt concept at least once in the past one month. Analyzing method using Structural Equation Model (SEM) and helped by SPSS version 22 and AMOS version 24. The results of hypothesis testing indicates: 1) There is a positive influence on Experiential marketing towards customer satisfaction; 2) There is no positive influence on Food quality towards customer satisfaction; 3) There is a positive influence on Physical environment towards customer satisfaction; 4) There is a positive influence on Customer satisfaction towards repurchase intention.*

***Keywords:*** *Experiential Marketing, Food Quality, Physical Environment, Customer Satisfaction, Repurchase Intention, Japanese restaurant in Jakarta.*


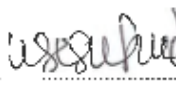



# LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab  
Dosen Fakultas Ekonomi



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

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>M. Edo Suryawan Sircgar, M.B.A</u> NIP. 19720125 200212 1 002	Ketua		19/08/2019
2. <u>Usep Suhud, M.Si., Ph.D</u> NIP. 19700212 200812 1 001	Penguji Ahli		23/08/2019
3. <u>Ika Febrilia, S.E., M.M.</u> NIP. 19870209 201504 2 001	Sekretaris		21/08/2019
4. <u>Setvo Ferry Wibowo, S.E., M.Si</u> NIP. 19720617 199903 1 001	Pembimbing I		21/08/2019
5. <u>Andrian Haro, S.Si., M.M</u> NIP. 19850924 201404 1 002	Pembimbing II		13/08/2019

Tanggal Lulus: 13 Agustus 2019

# PERNYATAAN ORISINALITAS

## 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 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, Agustus 2019  
Yang Membuat Pernyataan



Siti Ayu Handayani  
No. Reg. 8215145236

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji dan syukur kepada Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya, peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi inidengan sebaik mungkin. Sholawat dan salam tak lupa peneliti sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, para sahabat, dan pengikutnya.

Peneliti telah dibantu oleh banyak pihak yang mendorong peneliti untuk dapat menyelesaikan skripsi ini, ungkapan terima kasih peneliti tujukan kepada:

1. Bapak Setyo Ferry Wibowo, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing 1, yang telah banyak memberikan bimbingan dan masukan kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi sebaik mungkin.
2. Bapak Andrian Haro, S.Si., M.M., selaku dosen pembimbing 2, atas berbagai saran dan arahnya kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Prof. Dr. Dedi Purwana, ES., M.Bus., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Bapak Dr. Suherman, M.Si, selaku Koordinator Prodi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
5. Bapak M. Edo S. Siregar, S.E., M.BA, selaku ketua sidang, Ibu Ika Febrilia, S.E., M.M., selaku sekertaris sidang, dan Bapak Usep Suhud, M.Si., Ph.D., selaku penguji ahli yang telah memberikan kritik dan saran agar skripsi ini menjadi semakin baik.

6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang telah memberikan banyak pelajaran dan bimbingan selama perkuliahan.
  7. Terkhusus ucapan terima kasih kepada orangtua peneliti, Agus Nugraha dan Nurlina, yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada peneliti agar selalu semangat dalam menyelesaikan skripsi dari awal hingga akhir.
  8. Kepada sahabat-sahabat peneliti Sarah Rachmi Indahsari, Rahadian Hogantara, Alvin Pungky Putra, dan Roynaldi Dwima Satria yang selalu memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi.
  9. Teman seperjuangan skripsi, Wahyu Chandra, Indah, Tami, Rosma, Selo, Hilmi, Mely, dan Luthfi, saling berbagi informasi dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi.
  10. Teman-teman kelas Manajemen B 2014 yang sama-sama berjuang menjalani perkuliahan dan memberikan banyak kenangan selama masa perkuliahan di Universitas Negeri Jakarta.
  11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung
- Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Jakarta, Agustus 2019

Siti Ayu Handayani