

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN ATMOSFER  
TOKO TERHADAP NIAT BERKUNJUNG KEMBALI YANG  
DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN (Studi pada  
Restoran *All You Can Eat*)**

**TESSA MAUDY PRILIYAN**

**8215161120**



**Skripsi Ini disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2020**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND STORE  
ATMOSPHERE ON REVISIT INTENTION WHICH MEDIATION  
BY CUSTOMER SATISFACTION (Study on Restaurant All You  
Can Eat)***

**TESSA MAUDY PRILIYAN**

**8215161120**



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

***STUDY PROGRAM S1 MANAGEMENT***

***FACULTY OF ECONOMICS***

***STATE UNIVERSITY OF JAKARTA***

***2020***

## ABSTRAK

**Tessa Maudy Priliyan, 2020; Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Atmosfer Toko Terhadap Niat Berkunjung Kembali Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan (Studi pada Restoran *All You Can Eat*). Skripsi, Jakarta: Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Tim Pembimbing: Dr. Mohamad Rizan, S.E, M.M. & Agung Kresnamurti Rivai P, ST., M.M.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, pengaruh atmosfer toko terhadap kepuasan pelanggan, pengaruh kualitas pelayanan terhadap niat berkunjung kembali, pengaruh atmosfer toko terhadap niat berkunjung kembali, pengaruh kepuasan pelanggan terhadap niat berkunjung kembali, pengaruh kualitas pelayanan terhadap niat berkunjung kembali melalui kepuasan pelanggan sebagai *intervening*, pengaruh atmosfer terhadap niat berkunjung kembali melalui kepuasan pelanggan sebagai *intervening*, pada pelanggan yang sudah pernah mengkonsumsi makan di Restoran *All You Can Eat*.

Metode pengumpulan data menggunakan metode survei dengan instrument berupa kuesioner. Objek penelitian ini adalah 200 responden konsumen yang sudah pernah mengkonsumsi makan di Restoran *All You Can Eat* minimal 2 kali dalam satu tahun. Analisis data menggunakan SPSS versi 22 dan SEM (*Structural Equation Model*) dari paket statistik Lisrel versi 8.8 untuk mengolah data dan menganalisis data hasil penelitian.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan: 1) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. 2) atmosfer toko berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. 3) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap niat berkunjung kembali. 4) atmosfer toko berpengaruh signifikan terhadap niat berkunjung kembali. 5) kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap niat berkunjung kembali. 6) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap niat berkunjung kembali melalui kepuasan pelanggan. 7) atmosfer toko berpengaruh signifikan terhadap niat berkunjung kembali melalui kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, atmosfer toko, kepuasan pelanggan, niat berkunjung kembali, restoran, *all you can eat*.

## ABSTRACT

***Tessa Maudy Priliyan, 2020; The Effect of Service Quality and Store Atmosphere on Revisit Intention which Mediation by Customer Satisfaction (Study on Restaurant All You Can Eat). Thesis, Jakarta: Management Studies Program, Management Department, Faculty of Economics, Universitas Negeri Jakarta, Adcisory: Dr. Mohamad Rizan, S.E, M.M. & Agung Kresnamurti Rivai P, ST., M.M.***

*The purpose of this study was determine the effect of service quality on customer satisfaction, the effect of store atmosphere on customer satisfaction, the effect of seevice quality on revisit intention, the effect of store atmosphere on revisit intention, the effect of customer satisfaction on revisit intetion, the effect of service quality on revisit intention with customer satisfaction as an intervening, the effect of store atmosphere on revisit intention with customer satisfaction as an intervening, to customers who have already consumption in Restaurant All You Can Eat.*

*Methods of data collection using survey method with the instrument in the form of questionnaire. The object of this study were 200 respondent who have already consumption in Restaurant All You Can Eat minimal twice in one year. Data analysis using SPSS version 22 and SEM (Structural Equation Model) from LISREL software 8.8 statistic package to process and analyze data of research result.*

*The result of hypothesis testing show: 1) service quality has a significant effect toward customer satisfaction, 2) store atmosphere has a significant effect toward customer satisfaction, 3) service quality has a significant toward revisit intention, 4) store atmosphere has a significant toward revisit intention, 5) customer satisfaction has a significant toward revisit intention, 6) service quality has a significant effect toward revisit intention with customer satisfaction as an intervening, 7) store atmosphere has a significant effect toward revisit intention with customer satisfaction as an intervening in Restaurant All You Can Eat.*

*Keywords: service quality, store atmosphere, customer satisfaction, revisit intention, restaurant, all you can eat.*

# LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta



Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd  
NIP: 19720715 200112 1 001

No.	Nama	Tandatangan	Tanggal
1.	<u>M. Edo Suryawan Siregar, S.E., M.B.A.</u> NIP. 19720125 200212 1 002 (Ketua)		24-8-2020 .....
2.	<u>Ika Febrilia, SE., M.M.</u> NIP. 19870209 201504 2 001 (Sekertaris)		18-8-2020 .....
3.	<u>Dra. Basrah Saidani, M.Si.</u> NIP. 19630119 199203 2 001 (Penguji Ahli)		20-8-2020 .....
4.	<u>Dr. Mohamad Rizan, SE., M.M.</u> NIP. 19720627 200604 1 001 (Pembimbing I)		19-8-2020 .....
5.	<u>Agung Kresnamurti Riyai P., ST, M.M.</u> NIP. 19740416 200604 1 001 (Pembimbing II)		16-8-2020 .....

Nama : Tessa Maudy Priliyan  
No. Registrasi : 8215161120  
Program Studi : Manajemen S1  
Tanggal Lulus : 13 Agustus 2020

# 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 acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan 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, 17 Agustus 2020  
Yang Membuat Pernyataan



Tessa Maudy Prilijan  
No. Reg. 8215161120

# PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://lib.unj.ac.id)

## LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Tessa Maudy Priliyan  
NIM : 8215161120  
Fakultas/Prodi : Ekonomi / Manajemen  
Alamat email : tessamaudy700@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi     Tesis     Disertasi     Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Atmosfer Toko terhadap Niat  
Bertunjing Kembali yang Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan  
(Studi pada Restoran All You Can Eat).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 27 Agustus 2020

Penulis

( Tessa Maudy Priliyan )  
nama dan tanda tangan

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah, Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat serta salam selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, dan para pengikutnya hingga akhir zaman. Dalam menyelesaikan skripsi ini peneliti mendapatkan dukungan dari berbagai pihak. Ungkapan terima kasih peneliti tunjukan kepada:

1. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing I.
2. Agung Kresnamurti Rivai P, ST., M.M. selaku Dosen Pembimbing II.
3. Dr. Suherman, M.Si selaku coordinator Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd selaku Dekan Fakultas Ekonomu Universitas Negeri Jakarta.
5. Para dosen dan seluruh karyawan Fakultas Ekonomi Negeri Jakarta yang telah memberikan banyak bantuan selama perkuliahan.
6. Kedua orang tua penulis serta adik selaku keluarga inti penulis yang telah memberikan dorongan baik moral maupun materil selama penulisan ini.
7. Yosef Louis yang selalu memberikan motivasi serta doa dan dukungan dalam memperoleh gelar sarjana ini.
8. Rizka Agas Putri dan Indah Silmiya yang telah memberikan dukungan dan selalu membantu satu sama lain.az



9. Teman-teman seperjuangan kelas Manajemen B 2016 yang senantiasa bersama melewati suka duka selama perkuliahan dan skripsi di masa pandemic Covid-19.
10. Seluruh teman-teman yang juga senantiasa memberikan dukungan dan semangat.

Penulis akui penulis tidaklah sempurna, apabila nantinya terdapat kekeliruan dalam penulisan penelitian ini penulis sangat mengharapkan kritik dan sarannya. Akhir kata semoga penelitian ini dapat memberikan banyak manfaat bagi kita.

Jakarta, 1 Agustus 2020



Tessa Maudy Priliyan

---

No.Reg 8215161120