

**PENGARUH *RESTAURANT IMAGE* DAN NILAI YANG
DIRASAKAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN
BEHAVIORAL INTENTION PELANGGAN SOLARIA**

FIRNA SULFIFYANI

8135162164



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**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

2020

***THE INFLUENCE OF RESTAURANT IMAGE AND PERCEIVED
VALUE ON CUSTOMER SATISFACTION AND BEHAVIORAL
INTENTION ON CUSTOMERS SOLARIA***

FIRNA SULFIFYANI

8135162164



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

***Thesis is Organized As One of The Requirements for Obtaining Bachelor of
Education at Faculty of Economics State University of Jakarta***

BUSINESS STUDIES EDUCATION PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2020

ABSTRAK

Firna Sulfifiyani, 2020: Pengaruh *Restaurant Image* dan Nilai yang Dirasakan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan *Behavioral Intention* Pelanggan Solaria. Skripsi, Jakarta: Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Drs. Nurdin Hidayat, M.M., M.Si. dan Terrylina Arvinta Monoarfa, S.E., M.M.

Tujuan dari Penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh *Restaurant Image* dan Nilai yang Dirasakan terhadap Kepuasan Pelanggan dan *Behavioral Intention* Pelanggan Solaria. Desain penelitian yang digunakan adalah *deskriptif* dan *kausal*, sedangkan teknik pemilihan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah Pelanggan yang berkunjung ke restoran Solaria minimal 2 kali dalam 6 bulan terakhir. Total sampel pada penelitian ini berjumlah 200 responden. *Pilot study* dilakukan kepada 50 responden. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah SPSS 25 dan AMOS 21. Hasil dari penelitian ini menunjukkan *Restaurant Image* berpengaruh positif terhadap Nilai yang Dirasakan, *Restaurant Image* berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan, Nilai yang Dirasakan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan, dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif terhadap *Behavioral Intention*.

Kata Kunci: *Restaurant Image*, Nilai yang Dirasakan, Kepuasan Pelanggan dan *Behavioral Intention*

ABSTRACT

Firna Sulfifiyani, 2020: The Influence of Restaurant Image and Perceived Value on Customer Satisfaction and Behavioral Intention on Customers Solaria. Thesis, Jakarta: Business Education, Faculty of Economics, Jakarta State University. Advisory Team: Drs. Nurdin Hidayat, M.M., M.Si. and Terrylina Arvinta Monoarfa, S.E., M.M.

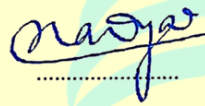
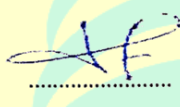
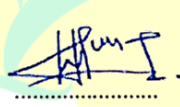
The purpose of this study was to examine the effect of Restaurant Image and Perceived Value on Customer Satisfaction and Behavioral Intention on Customer Solaria. The research design used was descriptive and causal, while the sample selection technique used was purposive sampling. The data collection method uses the survey method. The population in this study are customers who have visited the Solaria restaurant at least 2 times during the last 6 months. The total sample in this study amounted to 200 respondents. A pilot study was conducted on 50 respondents. The analytical tool used in this study is SPSS 25 and AMOS 21. The results of this study indicate that Restaurant Image have a positive effect on Perceived Value, Restaurant Image have a positive effect on Customer Satisfaction, Perceived Value have a positive effect on Customer Satisfaction, and Customer Satisfaction have a positive effect on Behavioral Intention.

Keywords: *Restaurant Image,, Perceived Value, Customer Satisfaction and Behavioral Intention*

LEMBAR PENGESAHAN

PenanggungJawab
Dekan Fakultas Ekonomi


Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd
NIP. 197207152001121001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	<u>Dr. Corry Yohana, M.M.</u> NIP. 195909181985032011 (Ketua)		19 Agustus 2020
2	<u>Nadya Fadillah F, S.Pd., M.Pd.</u> NIP. 199302202019032022 (Sekretaris)		19 Agustus 2020
3	<u>Ryna Parlyna, MBA</u> NIP. 197701112008122003 (Penguji Ahli)		19 Agustus 2020
4	<u>Drs. Nurdin Hidayat, M.M., M.Si.</u> NIP. 196610302000121001 (Pembimbing 1)		19 Agustus 2020
5	Terrylina Arvinta M, S.E., M.M. NIDN. 8854660018 (Pembimbing 2)		19 Agustus 2020
Nama : Firna Sulfifiyani No. Registrasi : 8135162164 Program Studi : Pendidikan Bisnis Tanggal Lulus : 19 Agustus 2020			

*Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru*

LEMBAR PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN
KEBUDAYAAN UNIVERSITAS NEGERI
JAKARTA UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220

Telepon/Faksimili: 021-4894221

Laman: 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 : Firna Sulfifiyani
NIM : 8135162164
Fakultas/Prodi : Ekonomi / Pendidikan Bisnis
Alamat email : firna.sulfifiysni@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 *RESTAURANT IMAGE* DAN NILAI YANG DIRASAKAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DAN *BEHAVIORAL INTENTION* PELANGGAN SOLARIA

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, 30 Agustus 2020

Penulis

(Firna Sulfifiyani)

PERNYATAAN ORISINILITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Sripsi 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 nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan, maka saya bersedia mendapatkan sanksi sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 11 Agustus 2020



Firma Sulfifiyani
NIM. 8135162164

LEMBAR MOTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Happiness is not how much money we have, but how much time we can be thankful”

“Kemenangan yang seindah-indahnya dan sesukar-sukarnya yang boleh direbut oleh manusia ialah menundukan diri sendiri” (Ibu Kartini)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Ia mendapat pahala (dari kebijakan) yang diusahakannya dan ia mendapatkan siksa (dari kejahatan) yang dikerjakannya” (QS. Al-Baqarah:286)

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji bagi Allah SWT, berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Skripsi ini saya persembahkan untuk Bapak, Ibu dan Adik saya yang selalu memberikan Doa, dukungan dan menyayangi saya dengan tulus untuk mengejar cita-cita saya. Saya persembahkan juga skripsi ini untuk Bapak Nurdin dan Bu Terry yang telah banyak berjasa dalam membimbing dan mengarahkan saya sehingga skripsi ini terselesaikan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dari karunia-Nya sehingga Peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Restaurant Image* dan Nilai yang Dirasakan terhadap Kepuasan Pelanggan dan *Behavioral Intention* Pelanggan Solaria”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, Peneliti menyadari masih terdapat kekurangan dan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini, Peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Drs. Nurdin Hidayat, M.M., M.Si. selaku dosen pembimbing I yang telah banyak berjasa dalam memberikan bimbingan, ilmu, saran, dan motivasi dalam membimbing penulisan skripsi ini;
2. Terrylina Arvinta Monoarfa, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing II yang telah banyak berjasa dalam memberikan bimbingan, ilmu, saran, dan motivasi dalam membimbing penulisan skripsi ini;
3. Dr. Ari Saptono, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta;
4. Ryna Parlyna, MBA., selaku Kepala/ketua Program Studi S1 Pendidikan Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta;

5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat;
6. Kedua orang tua yang saya cintai dan saya sayangi, yaitu Ibu Sriyani dan Bapak Muhammad Samsul, serta adik saya Meliyanto Andri Putra Pratama dan Melinia Indri Putri Pratiwi yang selalu mendukung, menemani, dan menyayangi saya dengan tulus dan memberikan saya semangat dalam mengerjakan skripsi ini;
7. Sahabat saya Spielen dan Danta yang selalu menemani, memberikan semangat dan motivasi, serta membantu selama penelitian.
8. Anak-anak oling dan anak bambang; Dhita, Cyndy, Devi, Maudy, Ratna, Riesti, Mega, Laras, Raisha, dan Nadya yang selalu membuat saya semangat dalam mengerjakan skripsi ini dan yang telah memberikan semangat dan motivasi, serta membantu sehingga penelitian ini dapat terselesaikan;
9. Sahabat saya Muhammad Aryana, Ramma, dan Egi dari awal perkuliahan sampai saat ini yang selalu mendukung dan menyemangati saya dalam mengerjakan skripsi;
10. Teman-teman seperjuangan Pendidikan Bisnis 2016 terkhususnya para pejuang SEM, yaitu Sonia, Chelsy, dan Wahyuni yang telah memberikan semangat dan motivasi kepada peneliti dalam mengerjakan penelitian ini;
11. Pelanggan restoran Solaria yang sudah meluangkan waktunya dalam membantu penelitian ini;

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini dikarenakan keterbatasan dan kemampuan Peneliti. Oleh karena itu, saran dan kritik dari berbagai pihak sangat Peneliti harapkan.

