

**PENGARUH NILAI YANG DIRASAKAN PELANGGAN DAN  
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP NIAT  
MENGUNJUNGI KEMBALI RESTORAN FISH STREAT DI  
JAKARTA**

**RIESTI AGUSTINA  
8135162132**



*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 CUSTOMER PERCEIVED VALUE AND  
CUSTOMER SATISFACTION ON REVISIT INTENTION OF  
FISH STREAT RESTAURANT IN JAKARTA**

**RIESTI AGUSTINA  
8135162132**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

**This Thesis is Written as a Qualification to Get an Education Bachelor Degree  
in Faculty of Economics, State University of Jakarta**

**BUSINESS STUDIES EDUCATION PROGRAM  
FACULTY OF ECONOMICS  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2020**

## ABSTRAK

**RIESTI AGUSTINA**, Pengaruh Nilai yang Dirasakan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Niat Mengunjungi Kembali Restoran Fish Streat di Jakarta. Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh antara nilai yang dirasakan pelanggan dan kepuasan pelanggan terhadap niat mengunjungi para pelanggan kembali restoran Fish Streat. Penelitian ini dilakukan di Jakarta, selama 6 (enam) bulan terhitung sejak bulan Januari sampai dengan Juni 2020. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei menggunakan *online* kuesioner untuk didistribusikan kepada 150 pelanggan restoran Fish Streat sebagai sampel penelitian menggunakan metode *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis jalur (*path analysis*) dengan hasil persamaan struktural yang didapatkan yaitu  $Z = 0,665Y + 0,288X + \varepsilon$ . Berdasarkan analisis data secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian yang didapat sesuai dengan semua hipotesis yang diajukan.

**Kata Kunci:** Nilai yang Dirasakan Pelanggan, Niat Mengunjungi Kembali, Restoran Fish Streat

## ABSTRACT

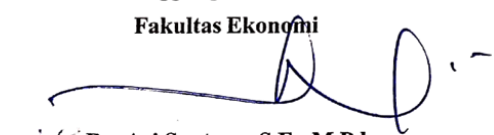
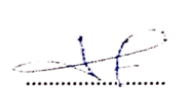

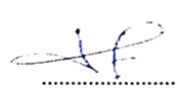
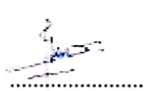
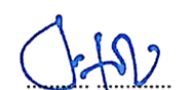
**RIESTI AGUSTINA**, *The Influence of Customer Perceived Value and Customer Satisfaction on Revisit Intention of Fish Streat Restaurant in Jakarta. Faculty of Economics, Universitas Negeri Jakarta.*

*The purpose of this study was to determine the effect between the customer perceived value and customer satisfaction on the revisit intention the customers of the Fish Streat restaurant. This research was conducted in Jakarta, for 6 (six) months from January to June 2020. This study used a quantitative approach with a survey method using an online questionnaire to be distributed to 150 Fish Streat restaurant customers as a research sample using the purposive sampling method. The data analysis technique used is path analysis with the results of the structural equation obtained, namely  $Z = 0.665Y + 0.288X + \varepsilon^2$ . Based on overall data analysis, it can be concluded that the research results obtained are in accordance with all proposed hypotheses.*

**Keyword:** *Customer Perceived Value, Revisit Intention, Fish Streat Restaurant*

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

### Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
<b>PenanggungJawab Dekan Fakultas Ekonomi</b>			
 <b>Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd</b> NIP. 197207152001121001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	<b><u>Rvna Parlyna, MBA</u></b> NIP. 197701112008122003 (Ketua)		6 Agustus 2020
2	<b><u>Rahmi, S.E., M.S.M</u></b> NIP.198305012018032001 (Sekretaris)		6 Agustus 2020
3	<b><u>Dra. Dientie Griandini, M.Pd</u></b> NIP. 195507221982102001 (Penguji Ahli)		6 Agustus 2020
4	<b><u>Dr. Corry Yohana, M.M</u></b> NIP. 195909181985032011 (Pembimbing 1)		6 Agustus 2020
5	<b><u>Terrylina Arvinta Monoarfa,</u></b> <b><u>S.E. M.M</u></b> NIDN. 8854660018 (Pembimbing 2)		6 Agustus 2020
Nama : Riesti Agustina No. Registrasi : 8135162132 Program Studi : Pendidikan Bisnis Tanggal Lulus : 27 Juli 2020			

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

F072020

## 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 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 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, 27 Juli 2020



NIM. 8135162132

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur ke hadirat Allah SWT, karena berkat segala nikmat dan rahmat yang diberikan-Nya penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian ini. Penelitian yang berjudul “Pengaruh Nilai yang Dirasakan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Niat Mengunjungi Kembali Restoran Fish Streat di Jakarta” disusun sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar sarjana pada program studi Pendidikan Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Peneliti menyadari bahwa penulisan proposal penelitian ini tidak lepas dari bantuan dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Corry Yohana, MM, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan dan saran kepada peneliti selama pemnyusunan proposal penelitian.
2. Terrylina Arvinta Monoarfa, SE., MM, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan saran kepada peneliti selama pemnyusunan proposal penelitian.
3. Usep Suhup, Ph.D, selaku Dosen Pembimbing Akademik
4. Ryna Parlyna, MBA, selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis
5. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi khususnya Dosen Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu-ilmu kepada peneliti dalam masa penyusunan

7. proposal penelitian.
8. Ibu saya tercinta, yaitu Ibu Mariyah yang selalu memberikan doa dan semangat kepada peneliti.
9. Dhita, Firna, Larasati, Ratna, Saharah, Clara, Risna dan Cyndy yang telah memberikan semangat dan motivasi serta membantu sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
10. Seluruh mahasiswa Pendidikan Bisnis 2016 yang telah memberikan semangat dan membantu peneliti selama penulisan proposal penelitian.

Jakarta, Juni 2020

Peneliti