



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

ANALISIS PENGARUH FOOD QUALITY, CUSTOMER-ORIENTED SALESPERSON, PHYSICAL ENVIRONMENT DAN PERCEIVED PRICE TERHADAP REPURCHASE INTENTION MELALUI CUSTOMER SATISFACTION

Suatu Studi pada Tempat Makan Comic Cafe di Tebet, Jakarta Selatan



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

Nama : Jeffry Utama

Nim : 11130110104

Fakultas : Ekonomi

Program Studi : Manajemen

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

Tangerang

2015

MOTO DAN PERSEMBAHAN

**Who lives in the pineapple in
under the sea ?**

-Spongebob Squarepants-

UMN

Skripsi ini ku persembahkan

Bagi semua orang yang telah memberikan perhatian

Dan kasih sayang, dan pengorbanan

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Jeffry Utama

Nomor Induk Mahasiswa : 11130110104

Fakultas/Jurusan : Ekonomi / Manajemen

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh *Food Quality, Customer-oriented Salesperson, Physical Environment* dan *Perceived Price* terhadap *Repurchase Intention* melalui *Customer Satisfaction* (Suatu Studi pada Tempat Makan Comic Cafe di Tebet, Jakarta Selatan)

Dosen Pembimbing : Purnamaningsih, S.E., M.S.M.

Tangerang, 11 Febuari 2015

Dosen Pembimbing

Dosen Penguji

Purnamaningsih, S.E., M.S.M.

M. Rachman Mulyandi, S.E., M.B.A

Mengetahui

Ketua Sidang

Ketua Program Studi Manajemen

Trihadi Pudiawan Erhan, S.E., M.S.E.

Anna Riana Putriya, S.E., M.Si.

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya, Jeffry Utama menyatakan bahwa skripsi dengan judul: *Analisis Pengaruh Food Quality, Customer-oriented Salesperson, Physical Environment dan Perceived Price terhadap Repurchase Intention melalui Customer Satisfaction* (Suatu Studi pada Tempat Makan Comic Cafe di Tebet, Jakarta Selatan) adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila ditemukan kecurangan plagiat dalam skripsi ini, saya bersedia menerima konsekuensi yang telah ditentukan oleh pihak Universitas.

Tangerang, 11 Febuari 2015

Yang membuat pernyataan,

Jeffry Utama

NIM: 11130110104

ABSTRAK

Tingginya tingkat pertumbuhan bisnis tempat makan di Indonesia telah menarik perhatian banyak investor lokal maupun asing untuk membuka usaha tempat makan di Indonesia. Banyaknya perusahaan yang bermain di industri kuliner menyebabkan intensitas persaingan yang terjadi semakin ketat. Suatu tempat makan perlu memiliki suatu diferensiasi yang dapat menjadi *competitive advantage* sehingga tempat makan tersebut dapat menciptakan minat konsumen untuk datang kembali ke tempat makan tersebut. Minat konsumen kembali makan di suatu tempat makan merupakan sumber penghasilan utama bagi tempat makan tersebut.

Permasalahan dalam penelitian ini diajukan untuk mengetahui jika keinginan konsumen untuk makan kembali ke Comic Cafe (*Repurchase Intention*) dipengaruhi oleh kepuasan konsumen (*Customer Satisfaction*). Kepuasan yang dirasakan konsumen dapat tercipta melalui kualitas makanan yang mereka sediakan (*Food Quality*), kemampuan interaksi para karyawannya (*Customer-oriented Salesperson*), kondisi lingkungan fisik (*physical environment*), dan persepsi konsumen terhadap harga makanan yang ditetapkan oleh Comic Cafe (*perceived price*). Model teoritis dalam penelitian ini disampaikan dengan 5 hipotesis yang akan diuji menggunakan *Structural Equation Model*. Unit Sampel dalam penelitian ini adalah 120 konsumen yang baru pertama kali makan di Comic Cafe dan berusia minimal 17 tahun. Sebuah kuesioner didesain untuk mengumpulkan informasi dari para pengunjung Comic Cafe.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Food Quality*, *Customer-oriented Salesperson*, *Physical Environment*, dan *Perceived Price* memiliki pengaruh terhadap *Repurchase Intention* melalui *Customer Satisfaction*.

Kata Kunci : *Food Quality*, *Customer-oriented Salesperson*, *Physical Environment*, *Perceived Price*, *Customer Satisfaction*, *Repurchase Intention*, Comic Cafe

UMN

ABSTRACT

The growth of culinary business in Indonesia has attracted both local and foreign investor to open a restaurant business in Indonesia. As the number of company which play in culinary business was a lot, the competition among the company was getting more intense as well. Every Restaurant had to have a differentiation that might become a competitive advantage which could led a consumer to eat on that restaurant again. Consumer intention to return on the same restaurant was the main revenue for that restaurant

Purpose of this study is to determine wheter consumer repurchase intention to Comic Cafe influenced by customer satisfaction, food quality, customer-oriented salesperson, physical environment, and perceived price. The theoretical model in this study presented with 5 Hypotheses to be tested using Structural Equation Model. The unit sample of this research were 120 male or female respondent who visited Comic Cafe for the first time and at least they were 17 years old. A questionnaire was designed to collect information from the visitors of Comic Cafe.

The result of this research indicates that food quality, customer-oriented salespersom, physical environment, and perceived price give positive correlation to consumer repurchase intention through customer satisfaction.

Key word : food quality, customer-oriented salesperson, physical environment, perceived price, customer satisfaction, repurchase intention, and Comic Cafe.

UMN

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan yang berjudul Analisis Pengaruh *Food Quality, Customer-oriented Salesperson, Physical Environment* dan *Perceived Price* terhadap *Repurchase Intention* melalui *Customer Satisfaction* (Suatu Studi pada Tempat Makan Comic Cafe di Tebet, Jakarta Selatan). Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini yaitu sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata 1 Jurusan Manajemen Universitas Multimedia Nusantara. Penulis telah mendapatkan banyak pengalaman serta pengetahuan baru dalam menyusun skripsi ini. Penulis juga berharap skripsi yang telah disusun ini dapat memberikan kontribusi positif kepada *start up* bisnis yang secara khusus bergerak dalam industri makanan. Laporan skripsi ini juga diharapkan mampu memberikan informasi yang berguna kepada para pembaca, khususnya mengenai informasi yang berkaitan dengan pengaruh *food quality, customer-oriented salesperson, physical environment*, dan *perceived price* terhadap *repurchase intention* melalui *customer satisfaction*.

Penulis juga menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah memberikan dukungan dan perhatian sehingga dapat berjalan dengan baik. Oleh sebab itu, melalui kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Orang tua serta adik tercinta (Yurike Patrisia) yang selalu memberikan doa dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
2. Tuhan Yang Maha Esa yang selalu memberikan berkat dan mukjizat kepada penulis, sehingga penulis dapat beroleh kekuatan, motivasi dan semangat untuk terus berusaha sampai skripsi ini selesai dibuat
3. Ibu Purnamaningsih, S.E., M.S.M., selaku dosen pembimbing yang selalu meluangkan waktunya, bimbingan, petunjuk, nasihat dalam proses pembuatan skripsi ini sampai dengan selesai.
4. Ibu Anna Riana Putriya, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara yang telah memberikan banyak ilmu dan pengalaman selama proses pembuatan skripsi ini.
5. Bapak Trihadi Pudiawan Erhan, S.E., M.S.E. dan M. Rachman Mulyandi, S.E., M.B.A selaku ketua sidang dan dosen penguji yang telah memberikan banyak masukan kepada penulis
6. Seluruh dosen Universitas Multimedia Nusantara yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah mengajar dan memberikan banyak ilmu serta pengalaman kepada penulis selama menempuh pembelajaran kuliah Bapak Clint Wilfried Tetelepta, Bapak Joko Santosa, Bapak Andreas Kiky, dan Bapak Budi Sutanto
7. Restoran Comic Cafe yang telah memberikan izin bagi penulis untuk melakukan penelitian selama penyusunan penelitian ini
8. Ibu Ira selaku pihak *public relation* dari Comic Cafe yang telah memberikan banyak informasi seputar Comic Cafe kepada penulis

9. Teman-teman HINA yang selalu membantu penulis dari awal sampai akhir dan memberikan masukan diluar universitas, Jono, Jerry, Raymond, Theo, Riki, Timi, Beni, Susan, Arthur, Philip, Evan, Stefi, Anthoni, Dewa, Rio dan Wawan
10. Seluruh pengunjung Comic Cafe yang telah bersedia mengisi kuesioner yang disebarakan penulis selama melakukan penelitian di Comic Cafe
11. Pingky dan Madelline selaku kelinci peliharaan yang telah menemani penulis selama pengerjaan penelitian ini
12. Seluruh pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan dan doanya selama ini.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan serta banyak kekurangan dari segi tata bahasa maupun dalam hal isi yang mungkin masih belum lengkap. Oleh karena itu penulis sangat terbuka terhadap saran, pendapat, maupun kritik yang akan penulis terima mengenai isi penelitian ini. Demikian penelitian ini telah penulis buat dengan semaksimal mungkin dan diharapkan dapat menambah pengetahuan Anda yang membacanya. Terima kasih.

Tangerang, 11 Febuari 2015

Penulis

Jeffry Utama

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
MOTO DAN PERSEMBAHAN	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
LAMPIRAN.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR TABEL.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
1.5 Batasan Penelitian	14
1.6 Sistematika Penulisan Skripsi	15

BAB II KAJIAN TEORI.....	17
2.1 Pemasaran.....	17
2.2 Perilaku Konsumen	20
2.3 Food Quality.....	24
2.4 Customer-oriented Salesperson.....	26
2.5 Physical Environment	29
2.6 Perceived Price.....	31
2.7 Customer Satisfaction	32
2.8 Repurchase Intention.....	33
2.9 Uji Hipotesis.....	34
2.9.1 Hubungan Antara Food Quality dengan Customer Satisfaction .	34
2.9.2 Hubungan Antara Customer-oriented Salesperson dengan Customer Satisfaction.....	35
2.9.3 Hubungan Antara Physical Environment dengan Customer Satisfaction	36
2.9.4 Hubungan Antara Perceived Price dengan Customer Satisfaction	37
2.9.5 Hubungan Antara Customer Satisfaction dengan Repurchase Intention.....	38
2.10 Model Penelitian	39
2.11 Penelitian Sebelumnya	40

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	49
3.1 Jenis dan Desain Penelitian.....	49
3.2 Prosedur Penelitian.....	52
3.3 Ruang Lingkup Penelitian.....	53
3.3.1 Populasi	53
3.3.2 Sample Unit.....	53
3.3.3 Sample Size	53
3.3.4 Sampling Technique.....	54
3.3.5 Time Frame	55
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	55
3.5 Teknik Pengolahan Analisis Data	60
3.5.1 Metode Analisis Data Pretest dengan Menggunakan Faktor Analisis	60
3.5.1.1 Uji Validitas	61
3.5.1.2 Uji Reliabilitas.....	63
3.5.2 Metode Analisis dengan Structural Equation Model.....	63
3.5.3 Model Pengukuran.....	71
3.5.4 Model Keseluruhan Penelitian (Path Diagram).....	75
BAB IV PEMBAHASAN.....	76
4.1 Gambaran Umum Objek Perusahaan	76
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	76

4.1.2 Website Comic Cafe.....	79
4.2 Profil Responden	80
4.2.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	80
4.2.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	81
4.2.3 Profil Reponden Berdasarkan Pekerjaan	82
4.2.4 Profil Responden Berdasarkan Pengeluaran untuk Makan di Luar.....	83
4.2.5 Profil Responden Berdasarkan Waktu Kunjungan.....	84
4.2.6 Profil Responden Berdasarkan Hobi Membaca	85
4.2.7 Profil Responden Berdasarkan Buku Bacaan yang Disukai.....	86
4.3 Analisis Deskriptif.....	86
4.3.1 Analisis Jawaban Responden terhadap Variabel Food Quality	87
4.3.2 Analisis Jawaban Responden terhadap Variabel Customer- oriented Salesperson.....	89
4.3.3 Analisis Jawban Responden terhadap Physical Environment	90
4.3.4 Analisis Jawaban Responden terhadap Variabel Perceived Price.....	91
4.3.5 Analisis Jawaban Responden terhadap Variabel Customer Satisfaction	92
4.3.6 Analisis Jawaban Responden terhadap Variabel Repurchase Intention	93

4.4 Uji Instrumen untuk Pretest.....	94
4.5 Hasil Analisis Data Structural Equation Model	96
4.5.1 Hasil Analisis Kecocokan Keseluruhan Model.....	96
4.5.2 Hasil Analisis Model Pengukuran.....	98
4.5.2.1 Hasil Uji Validitas Keseluruhan Data	98
4.5.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	101
4.5.3 Hasil Analisis Model Struktural	105
4.6 Pembahasan.....	109
4.6.1 Hasil Uji Pengaruh Food Quality terhadap Customer Satisfaction	110
4.6.2 Hasil Uji Pengaruh Customer-oriented Salesperson terhadap Customer Satisfaction	110
4.6.3 Hasil Uji Pengaruh Physical Environment terhadap Customer Satisfaction	110
4.6.4 Hasil Uji Pengaruh terhadap Perceived Price Customer Satisfaction	111
4.6.5 Hasil Uji Pengaruh Customer Satisfaction terhadap Repurchase Intention	111
4.7 Implikasi Manajerial	111
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	124
5.1 Kesimpulan	124

5.2 Saran.....	125
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan	125
5.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya.....	128
DAFTAR PUSTAKA	129



LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuisisioner	134
Lampiran 2: Output Pre-test menggunakan Factor analysis SPSS	140
Lampiran 3: Hasil Analisis Lisrel versi 8.8	147
Lampiran 4: Output Synthax Lisrel versi 8.8.....	149

UMN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Laju pertumbuhan industri restoran, perhotelan, dan perdagangan	2
Gambar 1.2 Tampilan Ruangan Comic cafe	6
Gambar 1.3 Tampilan Menu Comic Cafe	7
Gambar 2.1 Proses pembentukan <i>value</i> dan <i>customer relationship</i>	18
Gambar 2.2 Proses Pengambilan Keputusan Konsumen	22
Gambar 2.10 Model Penelitian	39
Gambar 3.1 Model pengukuran <i>food quality</i>	71
Gambar 3.2 Model pengukuran <i>customer-oriented salesperson</i>	72
Gambar 3.3 Model pengukuran <i>physical environment</i>	73
Gambar 3.4 Model pengukuran <i>perceived price</i>	73
Gambar 3.5 Model pengukuran model <i>customer satisfaction</i>	74
Gambar 3.6 Model pengukuran <i>repurchase intention</i>	75
Gambar 3.7 Model Keseluruhan Penelitian (<i>Path Diagram</i>)	75
Gambar 4.1 Ruangan Baca Comic Cafe	77
Gambar 4.2 Tampilan Makanan <i>Firestorm Barbeque Ribs</i>	78
Gambar 4.3 Salah Satu Pramusaji Comic Cafe	79
Gambar 4.4 Tampilan website Comic Cafe	80
Gambar 4.5 Persentase jumlah responden berdasarkan jenis kelamin	80
Gambar 4.6 Persentase responden berdasarkan usia	81

Gambar 4.7 Persentase responden berdasarkan pekerjaan.....	82
Gambar 4.8 persentase responden berdasarkan pengeluaran bulanan untuk makan di luar	83
Gambar 4.9 Persentase responden berdasarkan waktu kunjungan	84
Gambar 4.10 Persentase responden yang suka / tidak suka membaca.....	85
Gambar 4.11 Persentase jenis buku bacaan yang disukai responden	86
Gambar 4.12 Path Diagram Standarized Solution	99
Gambar 4.13 Path Diagram T-Values.....	99
Gambar 4.14 Path Diagram Estimates	106
Gambar 4.15 Path Diagram T-Values.....	106
Gambar 4.16 Contoh Gambar Tacos.....	113
Gambar 4.17 Tampilan Menu <i>Pastries</i> Comic Cafe.....	114
Gambar 4.18 Contoh <i>Standing Acrylic Brochure</i> yang ada di Pizza Hut	116
Gambar 4.19 Contoh Poster Superhero dari Film Avengers	120
Gambar 4.20 Foto Meja Comic Cafe	121

UMN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya.....	40
Tabel 3.1 Perbedaan Penelitian Exploratif dan Konklusif.....	50
Tabel 3.2 Definisi operasional variabel penelitian.....	57
Tabel 3.3 Uji Validitas	61
Tabel 3.4 Perbandingan Ukuran-ukuran <i>Goodness of Fit</i> (GOF).....	66
Tabel 4.1 Interval Kategori Penelitian	87
Tabel 4.2 Penilaian Responden terhadap Variabel Food Quality	87
Tabel 4.3 Penilaian Responden terhadap Variabel Customer-oriented Salesperson.....	89
Tabel 4.4 Penilaian Responden terhadap Variabel Physical Environment.....	90
Tabel 4.5 Penilaian Responden terhadap Variabel Perceived Price	91
Tabel 4.6 Penilaian Responden terhadap Variabel Customer Satisfaction.....	92
Tabel 4.7 Penilaian Responden terhadap Variabel Repurchase Intention	93
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas <i>Pretest</i>	94
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas <i>Pretest</i>	95
Tabel 4.10 Hasil Analisis Kecocokan Seluruh Model	97
Tabel 4.11 Uji Validitas Keseluruhan Data	100
Tabel 4.12 Kesimpulan dan Analisis Reliabilitas	104
Tabel 4.13 Hasil Analisis Model Struktural.....	107