

**MEMREDIKSI KEPUASAN DAN NIAT PELANGGAN
UNTUK MELAKUKAN KUNJUNGAN ULANG KEPADA
COFFEE SHOP LOKAL BERKONSEP INDUSTRIAL DI
JAKARTA**

BAGAS MUFHTIE HAIFA

1705618029



**Skripsi Ini Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Mendapatkan Gelar
Sarjana Manajemen Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2022

***PREDICTING CUSTOMER SATISFACTION AND INTENTION
TO REVISIT A LOCAL COFFEE SHOP WITH INDUSTRIAL
CONCEPT IN JAKARTA***

BAGAS MUFHTIE HAIFA

1705618029



***This Research was written as One of the Requirements to Get A Bachelor of
Management Degree at the Faculty of Economics, State University of Jakarta***

*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

BACHELOR DEGREE OF MANAGEMENT

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2022

ABSTRAK

Bagas Mufhtie Haifa: Memprediksi kepuasan dan niat pelanggan dalam melakukan kunjungan ulang kepada *coffee shop* lokal berkonsep industrial di Jakarta. Skripsi, Jakarta: Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Usep Suhud, M.Si., Ph.D. dan Shandy Aditya, BIB, MPBS.

Tujuan penulisan penelitian ini ialah untuk menguji pengaruh: 1) *Service quality* terhadap *revisit intention*. 2) *Service quality* terhadap *customer satisfaction*. 3) *Food quality* terhadap *revisit intention*. 4) *Food quality* terhadap *customer satisfaction*. 5) *Customer satisfaction* terhadap *revisit intention*. 6) *Variety of menu* terhadap *customer satisfaction*. 7) *Variety of menu* terhadap *revisit intention*. 8) *Café atmosphere* terhadap *customer satisfaction*. 9) *Café atmosphere* terhadap *revisit intention*. Metode pengumpulan data menggunakan survei dengan instrument berupa kuisioner yang disebarakan secara *online*. Responden adalah mereka yang berdomisili di DKI Jakarta serta pernah melakukan pembelian dan kunjungan terhadap *coffee shop* lokal berkonsep industrial. Sebanyak 246 responden terlibat, data dianalisis menggunakan SPSS versi 26 dan SEM (*Structural Equation Modeling*) dari software AMOS versi 26 untuk mengelola data dan menganalisis data hasil penelitian. Hasil penelitian ini berdasarkan hipotesisnya menunjukkan bahwa hipotesis *service quality* terhadap *revisit intention* diterima dan signifikan, *service quality* terhadap *customer satisfaction* diterima dan signifikan, *food quality* terhadap *revisit intention* diterima dan signifikan, *food quality* terhadap *customer satisfaction* diterima dan signifikan, *customer satisfaction* terhadap *revisit intention* diterima dan signifikan, *variety of menu* terhadap *customer satisfaction* diterima dan signifikan, *variety of menu* terhadap *revisit intention* diterima dan signifikan, *café atmosphere* terhadap *customer satisfaction* diterima dan signifikan, *café atmosphere* terhadap *revisit intention* diterima dan signifikan.

Kata Kunci: *service quality, food quality, variety of menu, café atmosphere, customer satisfaction, revisit intention.*

ABSTRACT

Bagas Mufhtie Haifa: Predicting customer intention to revisit a local Coffee Shop with industrial concept in Jakarta during covid-19 pandemic. Thesis, Jakarta: Management Study Program, Faculty of Economics, State University of Jakarta. Advisory Team: Usep Suhud, M.Sc., Ph.D. and Shandy Aditya, BIB, MPBS.


The purpose of this research is to examine the effect of: 1) Service quality on revisit intention. 2) Service quality on customer satisfaction. 3) Food quality on revisit intention. 4) Food quality on customer satisfaction. 5) Customer satisfaction on revisit intention. 6) Variety of menu on customer satisfaction. 7) Variety of menu on revisit intention. 8) Café atmosphere on customer satisfaction. 9) Café atmosphere on revisit intention. The data collection method used a survey with an instrument in the form of a questionnaire distributed online. Respondents are those who live in DKI Jakarta and have made purchases and visits to local coffee shop with industrial concepts. A total of 246 respondents were involved, the data were analyzed using SPSS version 26 and SEM (Structural Equation Modeling) from AMOS software version 26 to manage data and analyze research data. The results of this study based on the hypothesis indicate that the hypothesis of service quality on revisit intention is accepted and significant, service quality on customer satisfaction is accepted and significant, food quality on revisit intention is accepted and significant, food quality on customer satisfaction is accepted and significant, customer satisfaction on revisit intention is accepted. and significant, variety of menu on customer satisfaction is accepted and significant, variety of menu on revisit intention is accepted and significant, café atmosphere on customer satisfaction is accepted and significant, café atmosphere on revisit intention is accepted and significant.






Keywords: *service quality, food quality, variety of menu, café atmosphere, customer satisfaction, revisit intention.*

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi


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

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Suherman, M.Si 197311162006041001 (Ketua)		22 April 2022
2	Andi Muhamad Sadat, SE, M.Si 197412212008121001 (Penguji I)		22 April 2022
3	Rahmi, S.E., M.S.M. 198305012018032001 (Penguji II)		22 April 2022
4	Usep Suhud, Ph.D 197002122008121001 (Pembimbing I)		22 April 2022
5	Shandy Aditya, BIB, MPBS 198404082019031003 (Pembimbing II)		22 April 2022

Nama : Bagas Mufhtie Haifa
No. Registrasi : 1705618029
Program Studi : S1 Manajemen
Tanggal Lulus : 4 April 2022

LEMBAR ORISINALITAS

LEMBAR ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya ilmiah 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, 10 Oktober 2021

Yang Membuat Pernyataan



Bagas Mufhtie Haifa

LEMBAR PERNYATAAN 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

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Bagas Mufhtie Haifa
NIM : 1705618029
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi/S1 Manajemen
Alamat email : bagasmufhtie23@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 :

Memprediksi Kepuasan dan Niat Pelanggan dalam Melakukan Kunjungan Ulang Kepada *Coffee Shop* Lokal Berkonsep Industrial di Jakarta

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengololanya 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, 21 Juni 2022

Penulis,

(Bagas Mufhtie Haifa)

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena dengan rahmat, karunia, serta taufik dan hidayah-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi saya yang berjudul “Memprediksi kepuasan dan niat pelanggan dalam melakukan kunjungan ulang terhadap *coffee shop* lokal berkonsep industrial di Jakarta” dengan baik.

Dalam penyelesaian skripsi ini, tidak lepas dari bantuan pihak yang sudah berperan dalam penyelesaian skripsi ini. Maka Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan secara moril dalam penyelesaian skripsi ini, terutama kepada:

1. Dr. Ari Saptono, M,Pd. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
2. Dr. Suherman M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
3. Usep Suhud, M.Si., Ph.D selaku Dosen Pembimbing I yang senantiasa membimbing penulisan dan pengarahan dalam penyusunan Skripsi ini
4. Shandy Aditya, BIB, MPBS selaku Dosen Pembimbing II yang senantiasa membimbing penulisan dan pengarahan dalam penyusunan Skripsi ini
5. Dosen – dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang selama ini memberikan pengajaran serta arahan dalam studi yang Penulis tempuh, serta Staf Program dan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah membantu dalam proses administrasi Penulis serta pemberkasan.
6. Kepada keluarga tercinta saya, yang selalu mendukung doa dan semangatnya terhadap Penulis. Sehingga dapat menyelesaikan Penulisan Skripsi ini.
7. Teman – teman kelas Manajemen C Angkatan 2018 yang sudah berjuang dan belajar bersama – sama, memberikan banyak pengalaman, dan

kenangan dengan Penulis dari awal sampai dengan akhir semester yang memberikan dukungan kepada Penulis.

8. Kepada kerabat dekat pada masa perkuliahan yaitu Vannisa Fahrani, Komariah Ulan, Novan Yonatan, Rizki Nurul, Jihannisa Safitri, Annisa Dayani dan yang lainnya karena telah membantu dan mendukung dalam penulisan penelitian ini.
9. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doinng all this hard work, I wanna thank me for having no days off. I wanna thank me for never quitting, I wanna thank me for always being a giver and tryna give more than I receive.*

Penulis ini menyadari bahwa masih ada kesalahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi. Kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan skripsi ini agar lebih baik . Penulis juga berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan Peneliti lanjutan yang meneliti hal yang serupa. Penulisan ini menggunakan pedoman terbaru yang telah disebarakan oleh pihak Universitas Negeri Jakarta.

*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

Jakarta, 10 Oktober 2021



Bagas Mufhtie Haifa

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR ORISINALITAS	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG.....	1
1.2 PERUMUSAN MASALAH.....	7
1.3 TUJUAN PENELITIAN	8
1.4 KEBARUAN PENELITIAN.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 LANDASAN TEORI	10
2.1.1 <i>Revisit Intention</i>	10
2.1.2 <i>Customer Satisfaction</i>	11
2.1.3 <i>Service Quality</i>	13
2.1.4 <i>Food Quality</i>	16
2.1.5 <i>Variety Of Menu</i>	17
2.1.6 <i>Café Atmosphere</i>	19
2.2 HASIL PENELITIAN YANG RELEVAN.....	21
2.3 KERANGKA TEORI DAN HIPOTESIS	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	34
3.1 WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN	34
3.2 PENDEKATAN PENELITIAN	34
3.3 KONSEPTUALISASI DAN OPERASIONALISASI VARIABEL	34
3.3.1 Variabel Independen	34
3.3.2 Variabel Dependen	34

3.4 POPULASI DAN SAMPLE.....	40
3.4.1 Populasi.....	40
3.4.2 Sampel	40
3.5 TEKNIK PENGUMPULAN DATA	41
3.5.1 Skala Pengukuran	41
3.6 TEKNIK ANALISIS DATA	42
3.6.1 Uji Validitas	42
3.6.2 Uji Reliabilitas	43
3.6.3 Uji Hipotesis	43
3.7 MODEL SEM.....	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	47
4.1 DESKRIPSI DATA.....	47
4.1.1 Deskripsi Profil Responden	47
4.1.2 Analisis Data.....	50
4.2 PEMBAHASAN	56
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	56
4.2.2 Uji Hipotesis	69
BAB V PENUTUP.....	72
5.1 KESIMPULAN	72
5.2 IMPLIKASI.....	74
5.2.1 Implikasi Teoritis	74
5.2.2 Implikasi Praktis	74
5.3 KETERBATASAN PENELITIAN.....	75
5.4 REKOMENDASI BAGI PENELITIAN SELANJUTNYA	75
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN.....	82

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Kontribusi Sektor F&B pada Perekonomian Indonesia	1
Tabel I. 2 <i>Top List Coffee Shop</i> Industrial di Wilayah Jakarta	4
Tabel I. 3 Kebaruan Penelitian.....	8
Tabel I. 4 Penelitian yang Akan Diteliti.....	9
Tabel II. 1 Hasil Penelitian yang Relevan.....	26
Tabel III. 1 Konseptualisasi dan Operasionalisasi Variabel <i>Service Quality</i>	35
Tabel III. 2 Konseptualisasi dan Operasionalisasi Variabel <i>Food Quality</i>	36
Tabel III. 3 Konseptualisasi dan Operasionalisasi Variabel <i>Variety of Menu</i>	37
Tabel III. 4 Konseptualisasi dan Operasionalisasi Variabel <i>Cafe Atmosphere</i>	38
Tabel III. 5 Konseptualisasi dan Operasionalisasi Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	39
Tabel III. 6 Konseptualisasi dan Operasionalisasi Variabel <i>Revisit Intention</i>	39
Tabel III. 7 Nilai Skala Likert	42
Tabel III. 8 Goodness of Fit Indices.....	45
Tabel IV. 1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel IV. 2 Karakteristik Berdasarkan Usia	48
Tabel IV. 3 Karakteristik Berdasarkan Status Pekerjaan	48
Tabel IV. 4 Karakteristik Berdasarkan Status Pernikahan.....	49
Tabel IV. 5 Karakteristik Berdasarkan Tingkat Pendidikan Akhir.....	49
Tabel IV. 6 Karakteristik Berdasarkan Penghasil dalam Satu Bulan.....	50
Tabel IV. 7 Analisis Deskriptif <i>Service Quality</i>	50
Tabel IV. 8 Analisis Deskriptif <i>Food Quality</i>	51
Tabel IV. 9 Analisis Deskriptif <i>Variety of Menu</i>	52
Tabel IV. 10 Analisis Deskriptif <i>Cafe Atmosphere</i>	53
Tabel IV. 11 Analisis Deskriptif <i>Customer Satisfaction</i>	54
Tabel IV. 12 Analisis Deskriptif <i>Revisit Intention</i>	55
Tabel IV. 13 EFA dan <i>Cronbach's Alpha</i> Variabel <i>Service Quality</i>	56
Tabel IV. 14 EFA dan <i>Cronbach's Alpha</i> Variabel <i>Food Quality</i>	57
Tabel IV. 15 EFA dan <i>Cronbach's Alpha</i> Variabel <i>Variety of Menu</i>	57
Tabel IV. 16 EFA dan <i>Cronbach's Alpha</i> Variabel <i>Cafe Atmosphere</i>	58
Tabel IV. 17 EFA dan <i>Cronbach's Alpha</i> Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	58
Tabel IV. 18 EFA dan <i>Cronbach's Alpha</i> Variabel <i>Revisit Intention</i>	59
Tabel IV. 19 Hasil Uji <i>Fit Service Quality</i>	60
Tabel IV. 20 Hasil Uji <i>Fit Food Quality</i>	61
Tabel IV. 21 Hasil Uji <i>Fit Variety of Menu</i>	62
Tabel IV. 22 Hasil Uji <i>Fit Cafe Atmosphere</i>	63
Tabel IV. 23 Hasil Uji <i>Fit Customer Satisfaction</i>	64
Tabel IV. 24 Hasil Uji <i>Fit Revisit Intention</i>	65
Tabel IV. 25 Hasil Uji <i>Full Model SEM</i>	66
Tabel IV. 26 Hasil Uji <i>Fit Model SEM</i>	67
Tabel IV. 27 Pernyataan Indikator <i>Fit Model</i>	68
Tabel IV. 28 Hasil Uji Hipotesis.....	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar I. 1 Tingkat Konsumsi Kopi Nasional (2016 – 2021).....	2
Gambar I. 2 Contoh <i>Coffee Shop</i> Lokal Berkonsep Industrial.....	5
Gambar I. 3 Ulasan dari Pelanggan	6
Gambar II. 1 Kerangka Pemikiran	28
Gambar III. 1 Diagram Konseptual Full Model.....	46
Gambar IV. 1 <i>Model First Order Construct Service quality</i>	60
Gambar IV. 2 <i>Model First Order Construct Food Quality</i>	61
Gambar IV. 3 <i>Model First Order Construct Variety of Menu</i>	62
Gambar IV. 4 <i>Model First Order Construct Cafe Atmosphere</i>	63
Gambar IV. 5 <i>Model First Order Construct Customer Satisfaction</i>	64
Gambar IV. 6 <i>Model First Order Construct Revisit Intention</i>	65
Gambar IV. 7 <i>Full Model SEM</i>	66
Gambar IV. 8 <i>Fit Model SEM</i>	67



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner	82
Lampiran 2 Profil Responden	88
Lampiran 3 <i>Output Exploratory Factor Analysis (EFA)</i>	90
Lampiran 4 <i>Output Crobach's Alpha</i>	93
Lampiran 5 <i>Output Confirmatory Factor Analysis (CFA)</i>	94
Lampiran 6 <i>Output Uji Hipotesis</i>	98



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*