

## ABSTRAK

**EVA ROSDIANA, Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Minat Membeli Ulang Konsumen Restoran Jepang Hanamasa Pada Warga Kelurahan Kebun Jeruk Jakarta Barat**. Skripsi. Jakarta : Konsentrasi Pendidikan Tata Niaga, Program Studi Pendidikan Ekonomi, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Juli 2008

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dengan minat membeli ulang konsumen restoran Jepang Hanamasa pada warga Kelurahan Kebun Jeruk Jakarta Barat.

Penelitian ini dilakukan selama empat bulan terhitung sejak bulan Maret 2008 sampai dengan bulan Juni 2008. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan pendekatan korelasional. Populasi dari penelitian adalah Warga Kelurahan Kebun Jeruk Jakarta Barat yang pernah satu kali mengunjungi restoran Jepang Hanamasa. Berdasarkan survey awal, populasi terjangkanya adalah warga RW 03 yang berjumlah 115 warga. Dari jumlah populasi terjangkau tersebut dijadikan sampel sebanyak 84 orang. Pengambilan sampel tersebut didasarkan pada tabel penentuan jumlah sampel dari populasi tertentu dengan taraf kesalahan 5%. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik acak sederhana (*Simple Random Sampling*).

Dari hasil perhitungan diperoleh persamaan regresi linier sederhana  $\hat{Y} = 22,02 + 0,52X$ . Uji persyaratan analisis untuk menguji normalitas galat taksiran regresi Y atas X menunjukkan bahwa galat taksiran regresi Y atas X berdistribusi normal. Hal ini dibuktikan oleh perhitungan yang menunjukkan bahwa  $L_{hitung} (0,0829) < L_{tabel} (0,0966)$  dengan menggunakan uji liliefors pada taraf signifikan ( $\alpha$ ) = 0,05.

Dalam uji hipotesis, uji keberartian dan kelinieran regresi menggunakan tabel Analisis Varians (ANOVA). Dari hasil uji keberartian regresi diperoleh  $F_{hitung} (58,45) > F_{tabel} (3,96)$  yang menyatakan regresi berarti. Dari hasil uji linearitas regresi diperoleh  $F_{hitung} (1,32) < F_{tabel} (1,69)$  yang menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan adalah linier.

Koefisien korelasi yang dihitung dengan menggunakan rumus Product Moment menghasilkan  $r_{xy}$  sebesar 0,65 sedangkan hasil dari uji signifikansi diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 7,64 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1,671. Dikarenakan  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan minat membeli ulang konsumen restoran Jepang Hanamasa pada warga Kelurahan Kebun Jeruk Jakarta Barat. Perhitungan koefisien determinasi menunjukkan 42,25 % variasi variabel Y ditentukan oleh variabel X.

Kesimpulan penelitian adalah terdapat hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dengan minat membeli ulang konsumen restoran Jepang Hanamasa pada warga Kelurahan Kebun Jeruk Jakarta Barat. Hal tersebut berarti semakin baik kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula minat membeli ulang konsumen restoran Jepang Hanamasa pada warga Kelurahan Kebun Jeruk Jakarta Barat.

## ABSTRACT

**EVA ROSDIANA**, The Correlation Between Service Quality With Consumer's Repurchase Intention Of Hanamasa Japanese Restaurant At The Community In Kebun Jeruk' District, West Jakarta. Thesis. Jakarta : Commerce Education Concentration, Economic Education Study Program, Economic and Administration Department, Economic Faculty, State University of Jakarta, July 2008.

The aim of this research is to find possibility a positive correlation between service quality with customer's repurchase intention of Hanamasa Japanese Restaurant at the community in Kebun Jeruk' District, West Jakarta.

The period of the research was three months, since March 2008 until June 2008. This research used survey methods by correlation approach. The population of this research were the community in Kebun Jeruk's District, West Jakarta who ever come to Hanamasa Japanese Restaurant once. The reached population were 115 persons. The sample were 84 persons. The sampling was based on the table of 5 % mistaken level. The sampling technique was the simple random sampling.

Equation of the simple linear regression give the formula of regression  $\hat{Y} = 22,02 + 0,52X$ . The analysis conditional test proved the validation on variable Y to variable X is normal distributed. It is proved by the calculation that used Liliefors test at significant level ( $\alpha$ ) = 0,05 that indicates  $L$  counted (0.0829) <  $L$  table (0,0966).

At the hypotesis test the significant and linear regression test are using analysis of variance (ANAVA). The result of the significant regression test indicates  $F$  counted (58,45) >  $F$  table (3,96). It state the formula of regression is significant. The result of the linear regression test indicates  $F$  counted (1,32) <  $F$  table (1,69). It state the regression model is linear.

The coefficient of correlation counted by product moment formula by pearson indicates  $r_{xy} = 0,65$ . While the result of correlation coefficient significant test indicates  $t$  counted = 7,64 and  $t$  table = 1,671. Because the result shows  $t$  counted >  $t$  table, the research indicates there is a significant correlation between service quality with customer's repurchase intention of Hanamasa Japanese Restaurant at the community in Kebun Jeruk's District, West Jakarta. The counted of determination coefficient test indicates the variance of variable Y is determined by variable X.

The conclusion of research shown that a positive correlation between service quality with customer's repurchase intention of Hanamasa Japanese restaurant at the community in Kebun Jeruk's District, West Jakarta. It means if service quality level is increase, customer's repurchase intention to buy again in Hanamasa Japanese Restaurant will increase.