

SKRIPSI

**PENGARUH *MEAL EXPERIENCE* TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION* PADA RESTORAN HOTEL BINTANG 5  
DI JAKARTA**



**TRIE OKTAVIANIE NASYAM**

**1504617002**

**PROGRAM STUDI  
PENDIDIKAN KESEJAHTERAAN KELUARGA  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2023**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh *Meal Experience* terhadap *Behavioral Intention*  
pada Restoran Hotel Bintang 5 di Jakarta

Penyusun : Trie Oktavianie Nasyam

NIM : 1504617002

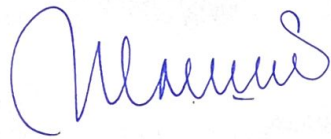
Pembimbing I : Dra. Nurlaila A. Mashabi, M.Kes.

Pembimbing II : Prastiti Laras Nugraheni, M.Si.

Tanggal Ujian : 30 Januari 2023

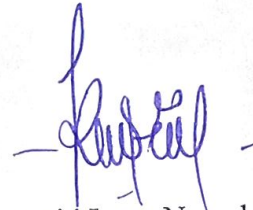
Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Dra. Nurlaila A. Mashabi, M.Kes.  
NIP. 195612041984032001

Pembimbing II,



Prastiti Laras Nugraheni, M.Si.  
NIDN. 0017078909

Mengetahui,  
Koordinator Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga



Elmanora, M.Si.  
NIP 199003082019032019

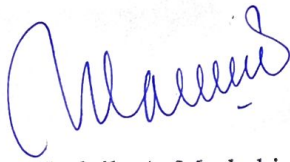


## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh *Meal Experience* terhadap *Behavioral Intention*  
pada Restoran Hotel Bintang 5 di Jakarta  
Penyusun : Trie Oktavianie Nasyam  
NIM : 1504617002

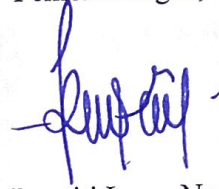
### Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Dra. Nurlaila A. Mashabi, M.Kes.  
NIP. 195612041984032001

Pembimbing II,



Prastiti Laras Nugraheni, M.Si.  
NIDN. 0017078909

### Pengesahan Panitia Ujian Skripsi:

Ketua Penguji,



Vania Zulfa, M.Pd  
NIP. 199310272019032030

Anggota Penguji I,



Dr. M. Faesal, M.H., M.Si  
NIDN. 0306127208

Anggota Penguji II,



Dr. Hamiyati, M.Si  
NIP.195906041984032001

Mengetahui,  
Koordinator Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga



Elmanora, M.Si.  
NIP 199003082019032019

## LEMBAR PERNYATAAN

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 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, 14 Februari 2023  
Yang membuat pernyataan



Trie Oktavianie Nasyam  
No.Reg 1504617002





KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://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 : Trie Oktavianie Nasyam  
NIM : 1504617002  
Fakultas/Prodi : Pendidikan Kesejahteraan Keluarga/Fakultas Teknik  
Alamat email : trieoktavianie23@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 *Meal Experience* terhadap *Behavioral Intention* pada Restoran Hotel Bintang 5 di Jakarta

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, 16 Februari 2023

Penulis

(Trie Oktavianie Nasyam)

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya semata sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan penelitian dengan judul “Pengaruh *Meal Experience* terhadap *Behavioral Intention* pada Restoran Hotel Bintang 5 di Jakarta”. Penyusunan penelitian ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana (S1) pada Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga.

Adapun maksud dan tujuan penulisan skripsi ini adalah sebagai langkah awal dalam menuju tahap berikutnya yaitu untuk memenuhi persyaratan kelulusan program S1 Pendidikan Kesejahteraan Keluarga. Penyusunan penelitian dapat terlaksana dengan baik berkat dukungan dari banyak pihak. Pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih dengan tulus kepada:

1. Dr. Uswatun Hasanah, M.Si. selaku Dekan Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta.
2. Elmanora, M.Si. selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta
3. Dra. Nurlaila A. Mashabi, M.Kes. selaku dosen pembimbing I yang telah bersedia membimbing dalam penelitian hingga akhir.
4. Prastiti Laras Nugraheni, M.Si. selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan memberikan masukan yang berguna bagi penelitian ini.
5. Mulyati, S.Pd., M.Si. selaku ketua penguji seminar proposal dan dosen ahli validasi instrumen dalam penelitian ini.
6. Jaka Marsita, S.Hum., M.Par selaku dosen penguji seminar proposal dalam penelitian ini.
7. Vania Zulfa, M.Pd selaku dosen ahli validasi instrumen dan ketua penguji sidang skripsi dalam penelitian ini.
8. Dr. Muh. Faesal, M.H.,M.Pd selaku dosen penguji sidang skripsi dalam penelitian ini.
9. Dr. Hamiyati M.Si. selaku dosen penguji sidang skripsi dalam penelitian ini.
10. Seluruh dosen dan staff di Fakultas Teknik, khususnya pada Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga, Universitas Negeri Jakarta.

11. Bapak Nawih (ayah), Ibu Syamsinar (ibu), Rizky Amelia dan Ahmad Fauzi (adik) yang telah memberikan dukungan, doa, motivasi, kasih sayang, dan bantuan berbagai aspek.
12. Responden yang telah bersedia meluangkan waktu dalam membantu pelaksanaan penelitian ini.
13. Gita, Agata, Siti Fatimah, Vidyanka, Astri Khairina dan Iklin yang telah memberikan masukan dan informasi serta dukungan dan semangat kepada penulis dalam penyelesaian penelitian ini.
14. Teman-teman Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga angkatan 2017 yang telah memberikan informasi dan semangat kepada penulis dalam penyelesaian penelitian ini.
15. Terakhir, kepada Trie Oktavanie Nasyam yaitu diri penulis sendiri yang telah berjuang mengorbankan waktu dan tenaga serta semangat dalam menyelesaikan penelitian ini dengan baik.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Maka dari itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak.

Jakarta, 14 Februari 2023

Penyusun



Trie Oktavanie Nasyam



## ABSTRAK

**Trie Oktavianie Nasyam.** Dra. Nurlaila A. Mashabi, M.Kes. dan Prastiti Laras Nugraheni, M.Si. 2023. Pengaruh *Meal Experience* terhadap *Behavioral Intention* pada Restoran Hotel Bintang 5 di Jakarta. Pendidikan Kesejahteraan Keluarga. Fakultas Teknik. Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *meal experience* terhadap *behavioral intention*. Pengumpulan data penelitian ini dimulai dari bulan September 2022 sampai dengan bulan Januari 2023 dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Penelitian ini melibatkan responden yang memiliki pengalaman makan di restoran hotel bintang lima. Instrumen untuk mengukur *meal experience* adalah instrumen yang dikonstruksi peneliti berdasarkan dimensi *food quality*, *service quality* dan *physical environment* yang terdiri atas 47 pernyataan. Instrumen untuk mengukur *behavioral intention* adalah instrumen yang dikonstruksi peneliti berdasarkan delapan indikator *behavioral intention* yang terdiri atas 25 pernyataan. Data yang telah dikumpulkan diolah dan dianalisis dengan menggunakan statistika deskriptif dan statistika inferensial, yaitu uji regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *meal experience* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention*. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi *meal experience* yang didapat maka semakin tinggi pula *behavioral intention* (niat berperilaku) seseorang. Koefisien determinasi yang didapat sebesar 34,5% yang berarti *meal experience* mempengaruhi *behavioral intention* sebesar 34,5% dan 65,5% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini. Dengan demikian, memberikan pengalaman makan (*meal experience*) yang baik dapat menjadi salah satu cara untuk meningkatkan *behavioral intention* (niat berperilaku) seseorang.

Kata kunci: *behavioral intention*, *meal experience*, restoran hotel



## **ABSTRACT**

**Trie Oktavianie Nasyam.** Dra. Nurlaila A. Mashabi, M.Kes. and Prastiti Laras Nugraheni, M.Si. 2023 *The Effect of Meal Experience on Behavioral Intention at Five Star Hotel Restaurants in Jakarta. Family Welfare Education. Faculty of Engineering.* Universitas Negeri Jakarta.

*This study aims to analyze the effect of meal experience on behavioral intention. Data collection for this study began from September 2022 to January 2023 using purposive sampling technique. This study involved respondents who had a meal experience at a five-star hotel restaurant. The instrument to measure meal experience is an instrument constructed by researchers based on the dimensions of food quality, service quality and physical environment consisting of 47 statements. The instrument to measure behavioral intention is an instrument constructed by researchers based on eight behavioral intention indicators consisting of 25 statements. The data that has been collected is processed and analyzed using descriptive statistics and inferential statistics, namely the simple linear regression test. The results showed that meal experience has a positive effect on behavioral intention. This result shows that the higher the meal experience obtained, the higher the behavioral intention of a person. The coefficient of determination obtained is 34.5%, which means that meal experience affects behavioral intention by 34.5% and the other 65.5% is influenced by other factors not examined in this study. Thus, providing a good meal experience can be one way to increase behavioral intention.*

*Keywords: behavioral intention, hotel restaurant and meal experience*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Rumusan Masalah.....	7
1.5 Kegunaan Hasil Penelitian .....	8
<b>BAB II KAJIAN TEORITIK.....</b>	<b>8</b>
2.1 Deskripsi Konseptual .....	8
2.1.1 <i>Behavioral Intention</i> .....	8
2.1.1.1 Definisi <i>Behavioral Intention</i> .....	8
2.1.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi <i>Behavioral Intention</i> .....	9
2.1.1.3 Dimensi Dan Indikator <i>Behavior Intention</i> .....	9
2.1.2 <i>Meal Experience</i> .....	11
2.1.2.1 Definisi <i>Meal Experience</i> .....	11
2.1.2.2 <i>Aspek-Aspek Five Aspects Meal Model (FAMM)</i> .....	13
2.1.2.3 Dimensi Dan Indikator <i>Meal Experience</i> .....	15
2.3 Hasil Penelitian Yang Relevan.....	17
2.3 Kerangka Berpikir.....	20
2.4 Hipotesis Penelitian.....	22
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
3.1 Tujuan Penelitian .....	23
3.2 Tempat Dan Waktu Penelitian .....	23
3.3 Metode Penelitian.....	23
3.4 Populasi Dan Sampel .....	23
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.5.1 Instrumen Variabel <i>Behavioral Intention</i> .....	25
3.5.1.1 Definisi Konseptual.....	25
3.5.1.2 Definisi Operasional.....	25
3.5.1.3 Kisi Kisi Instrumen .....	25
3.5.1.4 Jenis Instrumen.....	26
3.5.1.5 Pengujian Validitas Dan Perhitungan Reliabilitas .....	26
3.5.2 Instrumen Variabel <i>Meal Experience</i> .....	29
3.5.2.1 Definisi Konseptual.....	29

3.5.2.2	Definisi Operasional.....	29
3.5.2.3	Kisi Kisi Instrumen.....	29
3.5.2.4	Jenis Instrumen.....	30
3.5.2.5	Pengujian Validitas Dan Penghitungan Reliabilitas.....	31
3.6	Teknik Analisis Data.....	33
3.6.1	Uji Prasyarat.....	34
3.6.1.1	Uji Normalitas.....	34
3.6.1.2	Uji Linearitas.....	35
3.6.2	Uji Hipotesis.....	36
3.6.2.1	Uji Korelasi.....	36
3.6.2.2	Persamaan Regresi Linier Sederhana.....	36
3.6.2.2.1	Uji Signifikansi Regresi.....	37
3.6.2.2.2	Uji Koefisien Determinasi.....	38
3.7	Hipotesis Statistika.....	38
<b>BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>39</b>
4.1	Deskripsi Data.....	39
4.1.1	Deskripsi Karakteristik Responden.....	39
4.1.1.1	Jenis Kelamin.....	39
4.1.1.2	Usia.....	40
4.1.1.3	Pekerjaan.....	41
4.1.2	Deskripsi Data Variabel <i>Behavioral Intention</i> .....	41
4.1.2.1	<i>Dimensi Loyalty To Company</i> .....	43
4.1.2.2	<i>Dimensi Propensity To Switch</i> .....	45
4.1.2.3	<i>Willingness To Pay More</i> .....	47
4.1.2.4	<i>Internal Problem To Respons</i> .....	49
4.1.2.5	<i>External Problem To Respons</i> .....	52
4.1.3	Deskripsi Data Variabel <i>Meal Experience</i> .....	54
4.1.3.1	<i>Dimensi Food Quality</i> .....	56
4.1.3.2	<i>Dimensi Service Quality</i> .....	60
4.1.3.3	<i>Dimensi Physical Environment</i> .....	65
4.1.4	<i>Behavioral Intention</i> Berdasarkan Karakteristik Responden.....	69
4.1.5	<i>Meal Experience</i> Berdasarkan Karakteristik Responden.....	72
4.2	Pengujian Prasyarat Analisis Data.....	76
4.2.1	Uji Normalitas.....	76
4.2.2	Uji Linearitas.....	76
4.3	Pengujian Hipotesis.....	77
4.3.1	Uji Korelasi.....	77
4.3.2	Persamaan Regresi Linear Sederhana.....	77
4.3.2.1	Hasil Uji Signifikansi Regresi.....	78
4.3.2.2	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	79
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian.....	79
4.5	Keterbatasan Penelitian.....	85
<b>BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN .....</b>		<b>86</b>
5.1	Kesimpulan.....	86
5.2	Implikasi.....	86
5.3	Saran.....	86



<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>88</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>94</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>116</b>



## DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
3.1	Kisi-kisi instrumen <i>Behavioral Intention</i>	25
3.2	Bobot Nilai Pilihan Jawaban	26
3.3	Kriteria Koefisien Reliabilitas	28
3.4	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen <i>Behavioral Intention</i>	29
3.5	Kisi-kisi instrumen variabel <i>Meal experience</i>	30
3.6	Bobot Nilai Pilihan Jawaban	31
3.7	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen <i>Meal Experience</i>	33
4.1	Responden berdasarkan Kategori variabel <i>Behavioral Intention</i>	41
4.2	Sebaran Responden Berdasarkan Tanggapan untuk Penyebaran Pernyataan Dimensi <i>Loyalty to Company</i>	43
4.3	Sebaran Responden berdasarkan Kategori dimensi <i>Loyalty to Company</i>	45
4.4	Sebaran Responden Berdasarkan Tanggapan untuk Penyebaran Pernyataan Dimensi <i>Propensity to Switch</i>	46
4.5	Sebaran Responden berdasarkan Kategori Dimensi <i>Propensity to Switch</i>	47
4.6	Sebaran Responden Berdasarkan Tanggapan untuk Penyebaran Pernyataan Dimensi <i>Willingness to Pay More</i>	48
4.7	Sebaran Responden Berdasarkan Kategori Dimensi <i>Willingness to Pay More</i>	49
4.8	Sebaran Responden Berdasarkan Tanggapan untuk Penyebaran Pernyataan Dimensi <i>Internal Problem to Response</i>	50
4.9	Sebaran Responden Berdasarkan Kategori Dimensi <i>Internal Problem to Response</i>	52
4.10	Sebaran Responden Berdasarkan Tanggapan untuk Penyebaran Pernyataan Dimensi <i>External Problem to Response</i>	52
4.11	Sebaran Responden berdasarkan Kategori dimensi <i>External Problem to Respons</i>	54
4.12	Responden berdasarkan Kategori Variabel <i>Meal experience</i>	54
4.13	Sebaran Responden Berdasarkan Tanggapan untuk Penyebaran Pernyataan Dimensi <i>Food Quality</i>	56
4.14	Sebaran Responden berdasarkan Kategori dimensi <i>Food Quality</i>	60
4.15	Sebaran Responden Berdasarkan Tanggapan untuk Penyebaran Pernyataan Dimensi <i>Service Quality</i>	60
4.16	Sebaran Responden berdasarkan Kategori Dimensi <i>Service Quality</i>	65
4.17	Sebaran Responden Berdasarkan Tanggapan untuk Penyebaran Pernyataan Dimensi <i>Physical Environment</i>	65
4.18	Sebaran Responden berdasarkan Kategori dimensi <i>Physical Environment</i>	69
4.19	Tabulasi Silang antara Jenis Kelamin Responden dengan <i>Behavioral Intention</i>	70
4.20	Uji <i>Chi-Square</i> antara Jenis Kelamin Responden dengan <i>Behavioral Intention</i>	70

4.21	Tabulasi Silang antara Usia Responden dengan <i>Behavioral Intention</i>	71
4.22	Uji <i>Chi-Square</i> antara Usia Responden dengan <i>Behavioral Intention</i>	71
4.23	Tabulasi Silang antara Pekerjaan Responden dengan <i>Behavioral Intention</i>	71
4.24	Uji <i>Chi-Square</i> antara Pekerjaan Responden dengan <i>Behavioral Intention</i>	72
4.25	Tabulasi Silang antara Jenis Kelamin Responden dengan <i>Meal Experience</i>	73
4.26	Uji <i>Chi-Square</i> antara Jenis Kelamin Responden dengan <i>Meal Experience</i>	73
4.27	Tabulasi Silang antara Usia Responden dengan <i>Meal Experience</i>	74
4.28	Uji <i>Chi-Square</i> antara Usia Responden dengan <i>Meal Experience</i>	74
4.29	Tabulasi Silang antara Pekerjaan Responden dengan <i>Meal Experience</i>	74
4.30	Uji <i>Chi-Square</i> antara Jenis Kelamin Responden dengan <i>Meal Experience</i>	75
4.31	Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	76
4.32	Hasil Uji Linearitas	76
4.33	Hasil Uji Korelasi	77
4.34	Hasil Uji Persamaan Regresi	78
4.35	Hasil Uji Signifikansi Regresi	78
4.36	Hasil Uji Koefisien Determinasi	79



## DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
1.1	Grafik Kunjungan Hotel Bintang 5 (Data BPS, 2021)	2
2.1	Bagan Kerangka Berpikir	22
4.1	Grafik Jenis Kelamin Responden	39
4.2	Grafik Usia Responden	40
4.3	Grafik Pekerjaan Responden	41
4.4	Sebaran Data Responden berdasarkan Dimensi <i>Behavioral Intention</i>	42
4.5	Sebaran Data Responden berdasarkan Dimensi <i>Meal Experience</i>	55



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Instrumen Penelitian	95
Lampiran 2 Perhitungan Uji Validasi Dan Reliabilitas Instrumen Variabel Instrumen <i>Meal Experience</i> (X)	100
Lampiran 3 Perhitungan Uji Validasi Dan Reliabilitas Instrumen Variabel Instrumen <i>Behavioral Intention</i> (Y)	104
Lampiran 4 Kisi-kisi Instrumen Penelitian	109
Lampiran 5 Data Hasil Penelitian	111
Lampiran 6 Perhitungan Uji Prasyarat	113
Lampiran 7 Perhitungan Uji Hipotesis	114

