

***HOTEL ATMOSPHERE DAN SERVICE QUALITY:
PENGARUHNYA TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION
DAN REVISIT INTENTION***

BUNGA SILVANA MISELY

1705621069



Intelligentia - Dignitas

**Skripsi ini Disusun untuk Memenuhi Persyaratan Mendapatkan Gelar Sarjana
Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2025

***HOTEL ATMOSPHERE AND SERVICE QUALITY: THEIR
INFLUENCE ON CUSTOMER SATISFACTION AND REVISIT
INTENTION***

BUNGA SILVANA MISELY

1705621069



Intelligentia - Dignitas

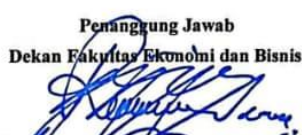
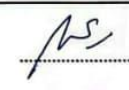
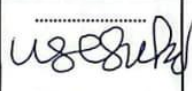
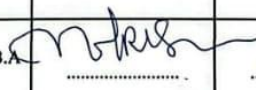
*This thesis is submitted to fulfill the requirements for obtaining a Bachelor of
Management degree from the Faculty of Economics and Business, Universitas Negeri
Jakarta*

***BACHELOR OF MANAGEMENT PROGRAM
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA***

2025

LEMBAR PENGESAHAN

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M. NIP. 197206272006041001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. M. Edo S. Siregar, S.E., M.B.A. NIP.197201252002121002 (Ketua)		30 Juli 2025
2	Dr. Ryna Parlyna, M.B.A. NIP.197701112008122003 (Penguji 1)		30 Juli 2025
3	Dr. Andrian Haro, S.Si, M.M. NIP.198509242014041002 (Penguji 2)		30 Juli 2025
4	Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D NIP. 197002122008121001 (Pembimbing 1)		30 Juli 2025
5	Nofriska Krissanya, S.E., M.B.A NIP.199111022022032013 (Pembimbing 2)		30 Juli 2025
Nama : Bunga Silvana Misely No. Registrasi : 1705621069 Program Studi : S1 Manajemen Tanggal Lulus : 28 Juli 2025			

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

LEMBAR ORISINALITAS

LEMBAR ORISINALITAS

Pernyataan Bebas Plagiat

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bunga Silvana Misely

NIM : 1705621069

Program Studi : S1 Manajemen

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul "*HOTEL ATMOSPHERE DAN SERVICE QUALITY: PENGARUHNYA TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DAN REVISIT INTENTION*" ini adalah benar hasil karya saya sendiri. Oleh karena itu, terkait sumber informasi yang telah saya kutip ini disebutkan dalam teks lalu dicantumkan pada daftar pustaka.

Saya membuat surat ini dalam keadaan sadar dan tidak dalam pengaruh dari pihak manapun. Akhir kata saya ucapkan terima kasih atas perhatiannya.

Jakarta, 11 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan



Bunga Silvana Misely

NIM 1705621069

LEMBAR 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 : Bunga Silvana Misely
NIM : 1705621069
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis/ S1 Manajemen
Alamat email : b.misely@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 :

HOTEL ATMOSPHERE DAN SERVICE QUALITY: PENGARUHNYA TERHADAP CUSTOMER

SATISFACTION DAN REVISIT INTENTION

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, 11 Agustus 2025
Penulis

Bunga Silvana Misely

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mendapatkan gelar Sarjana Manajemen pada program studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta.
2. Bapak Dr. M. Edo Suryawan Siregar, S.E., M.B.A selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta.
3. Bapak Prof. Usep Uhd, M.Si., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan memberikan saran dalam penulisan proposal skripsi ini.
4. Ibu Nofriska Krissanya, S.E., M.B.A. selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan saran dalam penulisan proposal skripsi ini.
5. Seluruh dosen Fakultas Eknomi, Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan bimbingan dan ilmu selama proses perkuliahan.
6. Kedua orang tua serta keluarga tercinta yang selalu memberikan doa, dukungan moral, dan semangat tiada henti.

7. Terima kasih teman-teman seperjuangan selama perkuliahan Kannala Sekar Kinasih dan Nauval Muhammad Aqil yang telah membantu saya serta memberikan afirmasi positif dengan canda dan tawa yang tiada henti.
8. Terima kasih kepada Taufik Nurochman yang selalu ada menemani setiap proses yang saya lalui dan selalu memberikan dukungan tanpa henti dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis ingin memohon maaf apabila terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Segala kritik serta saran yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan, sehingga akan menjadi lebih baik kedepannya. Semoga penyusunan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun bagi para pembaca. Akhir kata, penulis ucapkan terima kasih.

Jakarta, 28 Juli 2025

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara lebih mendalam pengaruh *hotel atmosphere* dan *service quality* terhadap *customer satisfaction* serta *revisit intention* pada pelanggan Bobobox di wilayah Jakarta. Bobobox, sebagai salah satu penyedia akomodasi hotel kapsul yang sedang berkembang pesat di Indonesia, menawarkan konsep menginap yang mengutamakan efisiensi ruang, kenyamanan, dan teknologi. Sebanyak 200 responden, yang merupakan pelanggan atau pernah menginap di Bobobox Jakarta, berpartisipasi dalam pengisian kuesioner secara daring. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara *purposive sampling* untuk memastikan responden relevan dengan tujuan penelitian. Analisis data dilakukan melalui uji reliabilitas dan uji validitas menggunakan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) untuk mengonfirmasi kesesuaian indikator dengan konstruk penelitian, serta *Structural Equation Modelling* (SEM) untuk menguji hubungan antarvariabel. Variabel penelitian mengacu pada model *Stimulus–Organism–Response* (S-O-R), di mana *hotel atmosphere* (meliputi kenyamanan, estetika, dan suasana) serta *service quality* (meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik) bertindak sebagai *stimulus*, *customer satisfaction* sebagai *organism*, dan *revisit intention* sebagai *response*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *hotel atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*, namun berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap *revisit intention*. *Service quality* juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*, namun positif dan tidak signifikan terhadap *revisit intention*. Di sisi lain, *customer satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *revisit intention*. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun *hotel atmosphere* dan *service quality* mampu mendorong peningkatan kepuasan pelanggan, keduanya tidak secara langsung memengaruhi niat kunjungan ulang. Oleh karena itu, strategi yang berfokus pada peningkatan kepuasan pelanggan, seperti peningkatan kualitas layanan personalisasi dan pemeliharaan suasana hotel yang nyaman, menjadi kunci dalam membangun loyalitas pelanggan di Bobobox.

Kata kunci: *hotel atmosphere*, *service quality*, *customer satisfaction*, *revisit intention*, hotel kapsul

ABSTRACT

This study aims to examine in greater depth the influence of hotel atmosphere and service quality on customer satisfaction and revisit intention among customers of Bobobox in the Jakarta area. Bobobox, as one of the rapidly growing capsule hotel providers in Indonesia, offers an accommodation concept that emphasizes space efficiency, comfort, and technology. A total of 200 respondents, consisting of customers who have stayed or are currently staying at Bobobox Jakarta, participated in an online questionnaire. The sampling technique used was purposive sampling to ensure the respondents were relevant to the research objectives. Data analysis was conducted through reliability testing and validity testing using Confirmatory Factor Analysis (CFA) to confirm the suitability of the indicators with the research constructs, as well as Structural Equation Modelling (SEM) to test the relationships among variables. The research variables refer to the Stimulus–Organism–Response (S-O-R) model, in which hotel atmosphere (including comfort, aesthetics, and ambiance) and service quality (including reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles) act as the stimulus, customer satisfaction serves as the organism, and revisit intention as the response. The results indicate that hotel atmosphere has a positive and significant effect on customer satisfaction but a positive and insignificant effect on revisit intention. Service quality also has a positive and significant effect on customer satisfaction but a positive and insignificant effect on revisit intention. Meanwhile, customer satisfaction has a positive and significant effect on revisit intention. These findings suggest that although hotel atmosphere and service quality can enhance customer satisfaction, they do not directly influence revisit intention. Therefore, strategies focusing on improving customer satisfaction—such as enhancing personalized service quality and maintaining a comfortable hotel atmosphere—are key to building customer loyalty at Bobobox.

Keywords: hotel atmosphere, service quality, customer satisfaction, revisit intention, capsule hotel

DAFTAR ISI

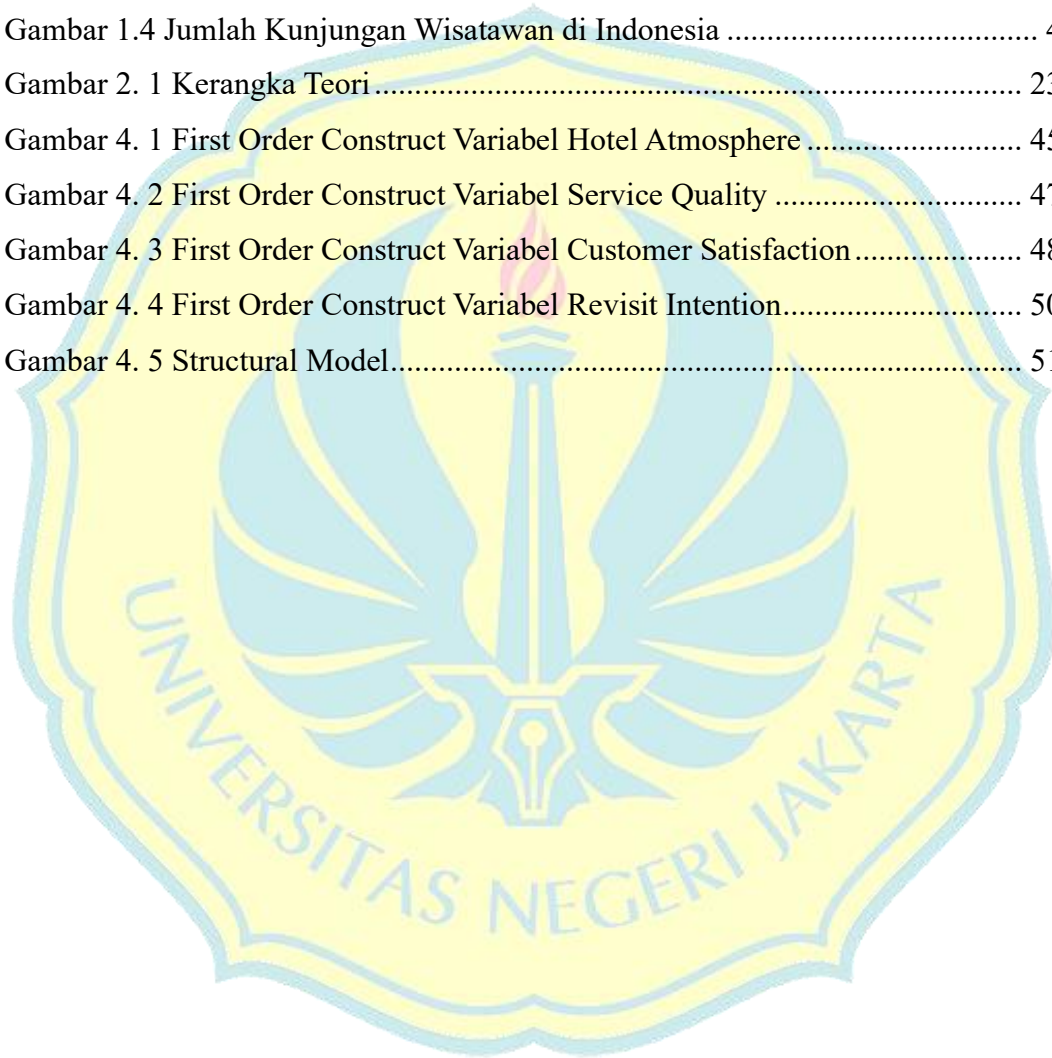
LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR ORISINALITAS	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	11
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	13
BAB II	13
2.1 Teori Stimulus Organism Response	13
2.2 Hotel Atmosphere	14
2.3 Service Quality	16
2.4 Customer Satisfaction	17
2.5 Penelitian yang Relevan	19
2.6 Pengembangan Hipotesis	20
2.7 Kerangka Teoritik dan Hipotesis Penelitian	23
BAB III	24
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	24
3.2 Desain Penelitian	25
3.3 Populasi dan Sampel	25
3.4 Pengembangan Instrumen	26

3.5	Teknik Analisis Data	30
BAB IV		33
4.1	Deskripsi Data.....	33
4.2	Hasil Pengujian dan Pembahasan.....	43
BAB V		59
5.1	Kesimpulan	59
5.2	Implikasi.....	61
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	63
5.4	Rekomendasi untuk Penelitian Selanjutnya	64
DAFTAR PUSTAKA		65
LAMPIRAN-LAMPIRAN		70



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kontribusi Sektor Pariwisata terhadap PDB Global	1
Gambar 1.2 Kontribusi Sektor Pariwisata terhadap PDB Indonesia.....	2
Gambar 1.3 Kontribusi Penyedia Akomodasi terhadap PDB Indonesia.....	3
Gambar 1.4 Jumlah Kunjungan Wisatawan di Indonesia	4
Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	23
Gambar 4. 1 First Order Construct Variabel Hotel Atmosphere	45
Gambar 4. 2 First Order Construct Variabel Service Quality	47
Gambar 4. 3 First Order Construct Variabel Customer Satisfaction	48
Gambar 4. 4 First Order Construct Variabel Revisit Intention.....	50
Gambar 4. 5 Structural Model.....	51



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian yang Relevan	19
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian.....	24
Tabel 3. 2 Operasional Variabel	28
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	35
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	36
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan	37
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	38
Tabel 4.6 Analisis Deskriptif Variabel Hotel Atmosphere	39
Tabel 4. 7 Analisis Deskriptif Variabel Service Quality.....	40
Tabel 4. 8 Analisis Deskriptif Variabel Customer Satisfaction	41
Tabel 4. 9 Analisis Deskriptif Variabel Revisit Intention.....	42
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas	43
Tabel 4. 11 Hasil Uji First Order Construct Variabel Hotel Atmosphere.....	46
Tabel 4. 12 Hasil Uji First Order Construct Variabel Service Quality	48
Tabel 4. 13 Hasil Uji First Order Construct Variabel Customer Satisfaction	49
Tabel 4. 14 Hasil Uji First Order Construct Variabel Revisit Intention	50
Tabel 4. 15 Hasil Fitted Model SEM AMOS	52
Tabel 4. 16 Pernyataan Indikator Fitted Model.....	52
Tabel 4. 17 Hasil Uji Hipotesis	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	70
Lampiran 2 Data Hasil Kuesioner.....	75
Lampiran 3 Hasil Uji Reliabilitas	85
Lampiran 4 Hasil Uji CFA	86
Lampiran 5 Hasil Uji Stuctural Model.....	90
Lampiran 6 Hasil Uji Hipotesis.....	91

