

**MEMBANGUN *REVISIT INTENTION* PADA RESTORAN  
KOREA *ALL YOU CAN EAT*: BAGAIMANA PERAN  
*CUSTOMER EXPERIENCE*, *SERVICE QUALITY*, DAN  
*PERCEIVED VALUE***

**ADE RIZKI SHABIHA**

**1705621145**



*Intelligentia - Dignitas*

**Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan  
Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas  
Negeri Jakarta**

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

**2025**

**BUILDING REVISIT INTENTION IN ALL-YOU-CAN-EAT  
KOREAN RESTAURANTS: THE ROLES OF CUSTOMER  
EXPERIENCE, SERVICE QUALITY, AND PERCEIVED  
VALUE**

**ADE RIZKI SHABIHA**

**1705621145**



*Intelligentia - Dignitas*

**This thesis was written to fulfill one of the requirements for a Bachelor of  
Management degree from the Faculty of Economics and Business, Jakarta  
State University**

**MANAGEMENT STUDY PROGRAM  
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS  
JAKARTA STATE UNIVERSITY**

**2025**

## ABSTRAK

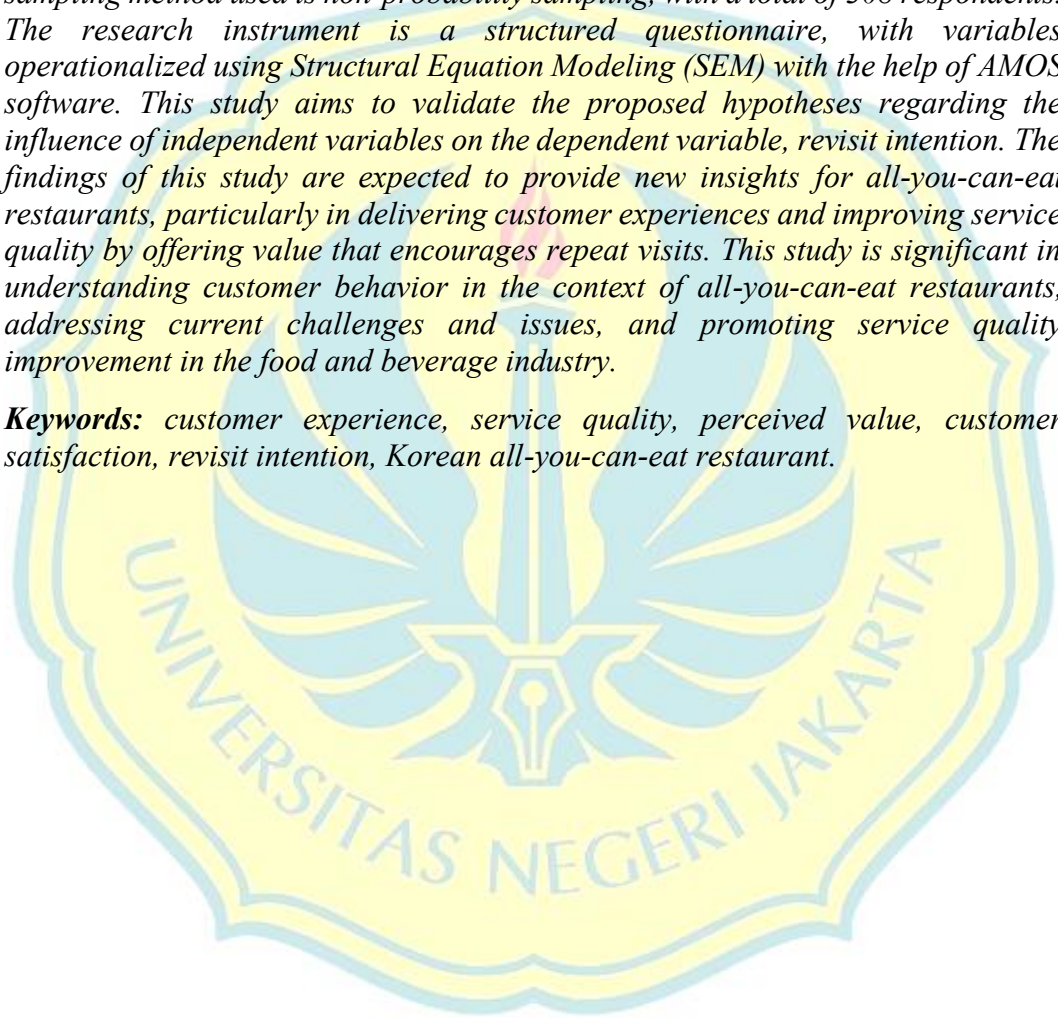
Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor – faktor yang mempengaruhi niat berkunjung kembali pada restoran Korea *all you can eat* di DKI Jakarta. Studi ini meneliti hubungan antara *customer experience*, *service quality*, *perceived value* dan *customer satisfaction* terhadap *revisit intention*. Dengan menggunakan desain penelitian kuantitatif, data akan dikumpulkan melalui survei daring melalui platform media sosial seperti WhatsApp, Instagram dan Tiktok. Populasi penelitian ini mencakup individu yang sudah pernah menggunakan mengunjungi restoran Korea *all you can eat* minimal 1 kali yang berada di DKI Jakarta. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *non-probability sampling* dengan 308 responden. Instrumen penelitian berupa kuesioner terstruktur, dengan variabel yang dioperasionalkan menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan bantuan perangkat lunak AMOS. Penelitian ini bertujuan untuk memvalidasi hipotesis yang diajukan mengenai pengaruh variabel independen terhadap dependen, yaitu *revisit intention*. Temuan penelitian ini diharapkan memberikan wawasan baru bagi restoran *all you can eat* khususnya dalam memberikan pengalaman pelanggan serta meningkatkan kualitas pelayanan dengan nilai yang diberikan kepada pelanggan untuk melakukan kunjungan ulang. Penelitian ini memiliki signifikansi dalam memahami perilaku pelanggan dalam konteks restoran *all you can eat*, mengatasi tantangan dan permasalahan saat ini, serta mendorong peningkatan kualitas layanan pada industri makanan dan minuman.

**Kata Kunci :** *customer experience*, *service quality*, *perceived value*, *customer satisfaction*, *revisit intention*, restoran Korea *all you can eat*.

## ABSTRACT

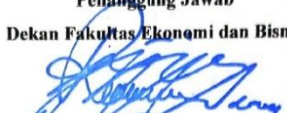
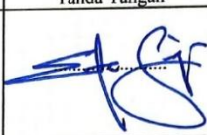
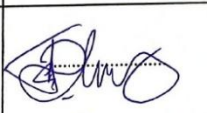
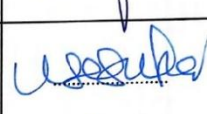
*This study aims to analyze the factors that influence revisit intention at Korean all-you-can-eat restaurants in DKI Jakarta. The study examines the relationships between customer experience, service quality, perceived value, and customer satisfaction toward revisit intention. Using a quantitative research design, data will be collected through online surveys distributed via social media platforms such as WhatsApp, Instagram, and TikTok. The study population includes individuals who have visited a Korean all-you-can-eat restaurant in DKI Jakarta at least once. The sampling method used is non-probability sampling, with a total of 308 respondents. The research instrument is a structured questionnaire, with variables operationalized using Structural Equation Modeling (SEM) with the help of AMOS software. This study aims to validate the proposed hypotheses regarding the influence of independent variables on the dependent variable, revisit intention. The findings of this study are expected to provide new insights for all-you-can-eat restaurants, particularly in delivering customer experiences and improving service quality by offering value that encourages repeat visits. This study is significant in understanding customer behavior in the context of all-you-can-eat restaurants, addressing current challenges and issues, and promoting service quality improvement in the food and beverage industry.*

**Keywords:** *customer experience, service quality, perceived value, customer satisfaction, revisit intention, Korean all-you-can-eat restaurant.*



# LEMBAR PENGESAHAN

## Lembar Pengesahan Skripsi

| No                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Nama                                                                                  | Tanda Tangan                                                                        | Tanggal    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <p align="center"><b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b></p> <p align="center"><b>Penanggung Jawab</b><br/> <b>Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis</b><br/> <br/> <b>Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M.</b><br/> <b>NIP. 197206272006041001</b></p> |                                                                                       |                                                                                     |            |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Dr. M. Edo Suryawan<br>Siregar, S.E., M.B.A<br>NIP. 197201252002121002<br>(Ketua)     |   | 01/08/2025 |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Dr. Setyo Ferry Wibowo,<br>SE, M.Si<br>NIP. 197206171999031001<br>(Penguji 1)         |  | 31/07/2025 |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Andi Muhammad Sadat,<br>S.E., M.Si., Ph.D<br>NIP. 197412021200812001<br>(Penguji 2)   |  | 31/07/2025 |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Prof. Usep Suhud, M.Si.,<br>Ph.D<br>NIP. 197002122008121001<br>(Pembimbing 1)         |  | 31/07/2025 |
| 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Dewi Agustin Pratama Sari,<br>SE., M.S.M<br>NIP. 199308272020122024<br>(Pembimbing 2) |  | 09/08/2025 |
| <p>Nama : Ade Rizki Shabiha<br/>         No. Registrasi : 1705621145<br/>         Program Studi : S1 Manajemen<br/>         Tanggal Lulus : 22 Juli 2025</p>                                                                                                                                                                  |                                                                                       |                                                                                     |            |

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

## LEMBAR ORISINALITAS



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
Kampus Universitas Negeri Jakarta, SFD Tower B, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta  
13220 Telepon (021) 4721227, Surat Elektronik [feb@unj.ac.id](mailto:feb@unj.ac.id)  
Laman [www.feb.unj.ac.id](http://www.feb.unj.ac.id)

### SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ade Rizki Shabiha  
NIM : 1705621145  
Program Studi : S1 Manajemen  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini 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 jelas dicantumkan sebagai acuan dalam nasikan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan kekeliruan, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 10 Agustus 2025  
Yang membuat pernyataan,



Ade Rizki Shabiha  
NIM. 1705621145

## LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI  
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 : Ade Rizki Shabiha  
NIM : 1705621145  
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis / S1 Manajemen  
Alamat Email : [adeeceriz14@gmail.com](mailto:adeeceriz14@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 :

Membangun *Revisit Intention* Pada Restoran *All You Can Eat*: Bagaimana Peran *Customer Experience*, *Service Quality*, dan *Perceived Value*

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, 10 Agustus 2025

Penulis

( Ade Rizki Shabiha )

## LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### Motto

*“Maka bersabarlah, sesungguhnya janji Allah itu benar dan janganlah orang – orang yang tidak yakin meremehkan (janji-Nya)”*

**(QS. Ar- Rum : 60)**

*“Life can be heavy, especially if you try to carry it all at once. Part of growing up and moving into new chapters of your life is about catch and release, you can't carry all things, decide what is yours to hold and let the rest go.”*

**(Taylor Swift)**

### Persembahan

Alhamdulillah berkat rahmat Allah SWT yang maha kuasa, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Karya sederhana ini saya persembahkan kepada :

1. Allah SWT yang senantiasa selalu memberikan kemudahan dalam menuntut ilmu serta dalam pengerjaan skripsi sehingga dapat terselesaikan dengan baik dan meraih kesuksesan untuk masa depan.
2. Kedua orang tua tersayang, ayah dan mamah. Terima kasih penulis ucapkan atas segala pengorbanan dan ketulusan yang diberikan serta selalu senantiasa memberikan yang terbaik. Tak pernah berhenti untuk mendoakan, mengusahakan, memberikan dukungan baik secara moral maupun finansial, serta memprioritaskan pendidikan anak – anaknya. Semoga dengan adanya skripsi ini dapat membuat ayah dan mamah lebih bangga kerana menyandang gelar sarjana seperti yang diharapkan. Selain itu juga menjadikan seorang anak perempuannya untuk kuat, bertanggung jawab, selalu berjuang dan mandiri. Besar harapan penulis semoga ayah dan mamah selalu sehat, panjang umur, dan bisa menyaksikan keberhasilan penulis lainnya di masa yang akan datang.

3. Abang, Robbi Kusuma Wiguna terima kasih atas semangat, doa dan kasih sayang kepada penulis. Semoga setiap progres yang dilakukan selalu dalam lindungan Allah.
4. Teruntuk keluarga besar, terkhusus kepada Oma dan Opa yang selalu mendoakan serta menanyakan setiap progres skripsi dan cinta kasihnya selama ini. Terima kasih atas rasa kehangatan dalam keluarga dan kesempatan berharga yang tak ternilai dan pengingat bahwa segala hal besar dimulai dari dukungan yang kecil namun tulus. Tante, Om, Ate, Abang dan adik sepupu ku. Semoga doa dan kasih sayang kalian selalu menjadi hal yang paling berharga dalam setiap langkah penulis.
5. Fajri Hamzah Harahap, penulis menyampaikan terima kasih atas rasa kasih sayang, pengertian, serta dukungan yang diberikan, baik dalam bentuk kata – kata penyemangat maupun tindakan dalam proses menulis skripsi. Kehadiranmu menjadi bagian penting dalam proses pencapaian gelar sarjana.
6. Teman seperjuangan skripsi, Namira Putri Rinjani terima kasih atas semangat, kebersamaan, dukungan dan tidak lain selalu menjadi tempat untuk berkeluh kesah. Menersamai penulis untuk melakukan bimbingan, revisi hingga pemberkasan. Semoga selalu dimudahkan dan dilancarkan segala urusannya.
7. Dosen pembimbing, Bapak Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D dan Ibu Dewi Agustin Pratama Sari, SE., M.S.M terima kasih atas kesabaran, perhatian serta saran dan masukan kepada penulis hingga berada di titik ini.
8. Teman – teman, Syifa, Ajeng, Julian, Rajwa, Ilhan, Wildan dan Aping terima kasih selalu memberikan dukungan dan semangat sejak semester satu perkuliahan hingga akhirnya bisa lulus bersama – sama. Meskipun setelah lulus akan memilih jalan hidup masing – masing, semoga pertemanan dan silaturahmi ini selalu terjaga.

9. Teman – teman “barudak well”. Khususnya Camilla Trishabina telah menjadi tempat nyaman dan aman untuk bercerita, menyenangkan, sekaligus menenangkan. Terima kasih untuk waktu singkat sejuta cerita, terutama pada saat di Bandung. Semoga ke depannya bisa menciptakan lebih banyak memori bersama – sama.

10. *Last but not least, i wanna thank me, i wanna thank me for believing in me, i wanna thank me for doing all this hard work, i wanna thank me for having no days off, i wanna thank me for. For never quitting, i wanna thank me for always being a giver and tryna give more than i receive, i wanna thank me for tryna do more right than wrong, i wanna thank me for just being me at all times.*



## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, nikmat, dan karunia-Nya yang tak terhingga. Berkat limpahan kasih sayang dan petunjuk-Nya, penulis akhirnya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Membangun *revisit intention* pada restoran korea *all you can eat*: bagaimana peran *customer experience*, *service quality*, dan *perceived value*” skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar sarjana manajemen di Universitas Negeri Jakarta.

Penulisan skripsi ini dapat berjalan dengan baik dan lancar tentunya berkat doa, dukungan, dan bimbingan yang tidak pernah lepas dari berbagai pihak kepada Praktikan. Oleh karena itu Praktikan ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua, yang telah memberikan doa dan arahan untuk penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
2. Prof. Dr. Mohamad Rizan, SE., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Dr. M. Edo Suryawan Siregar, S.E., M.B.A. selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D Serta Ibu Dewi Agustin Pratama Sari, SE., M.S.M selaku Dosen Pembimbing penulis yang selalu memberikan arahan dan bimbingan bagi penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu dan wawasan yang sangat berharga untuk penulis ketika menjalani perkuliahan
6. Teman – teman perjuangan di S1 Manajemen dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
7. Seluruh pihak yang telah memberikan semangat, doa, bantuan, dan dukungan untuk penulis menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, baik dari segi isi, penulisan, maupun penyampaian. Hal tersebut tidak terlepas dari keterbatasan pengetahuan, pengalaman, dan kemampuan penulis. Namun demikian, penulis tetap berharap karya ini dapat memberikan manfaat, memperluas wawasan, serta menjadi tambahan pengetahuan khususnya dalam kajian yang diangkat dalam penelitian ini.

Akhir kata, penulis dengan rendah hati memohon maaf atas segala kekurangan yang mungkin terdapat dalam skripsi ini. Penulis juga dengan terbuka menerima segala bentuk kritik dan saran yang membangun sebagai bahan evaluasi dan pembelajaran di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat menjadi langkah awal bagi karya yang lebih baik ke depannya.

Jakarta, 22 Juli 2025

Penulis

Ade Rizki Shabiha

## DAFTAR ISI

|                                           |              |
|-------------------------------------------|--------------|
| <b>ABSTRAK .....</b>                      | <b>i</b>     |
| <b>ABSTRACT .....</b>                     | <b>ii</b>    |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>            | <b>iii</b>   |
| <b>LEMBAR ORISINALITAS .....</b>          | <b>iv</b>    |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI .....</b> | <b>v</b>     |
| <b>LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b> | <b>vi</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                | <b>ix</b>    |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                    | <b>xi</b>    |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                 | <b>xiv</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                  | <b>xvi</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>              | <b>xviii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>             | <b>1</b>     |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian.....        | 1            |
| 1.2 Pertanyaan Penelitian .....           | 10           |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....                | 10           |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....               | 11           |
| 1.4.1 Manfaat Teoritis.....               | 11           |
| 1.4.2 Manfaat Praktisi.....               | 12           |

|                                                                           |           |
|---------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>                                        | <b>12</b> |
| 2.1 Teori Pendukung .....                                                 | 12        |
| 2.1.1 <i>Customer Satisfaction</i> .....                                  | 13        |
| 2.1.2 <i>Customer Experience</i> .....                                    | 14        |
| 2.1.3 <i>Service Quality</i> .....                                        | 15        |
| 2.1.4 <i>Perceived Value</i> .....                                        | 15        |
| <b>2.2 Kerangka teori dan pengembangan hipotesis .....</b>                | <b>16</b> |
| 2.2.1 <i>Customer Experience (X1) dan Customer Satisfaction (Y)</i> ..... | 16        |
| 2.2.2 <i>Customer Experience (X1) dan Revisit Intention (Z)</i> .....     | 18        |
| 2.2.3 <i>Service Quality (X2) dan Customer Satisfaction (Y)</i> .....     | 20        |
| 2.2.4 <i>Service Quality (X2) dan Revisit Intention (Z)</i> .....         | 21        |
| 2.2.5 <i>Perceived Value (X3) dan Customer Satisfaction (Y)</i> .....     | 22        |
| 2.2.6 <i>Perceived Value (X3) dan Revisit Intention (Z)</i> .....         | 23        |
| 2.2.7 <i>Customer Satisfaction (Y) dan Revisit Intention (Z)</i> .....    | 25        |
| 2.2.8 Penelitian Terdahulu .....                                          | 27        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                                    | <b>29</b> |
| 3.1 Tempat dan waktu penelitian .....                                     | 29        |
| 3.1.1 Tempat .....                                                        | 29        |
| 3.1.2 Waktu .....                                                         | 29        |
| 3.2 Desain penelitian .....                                               | 29        |

|                                                     |           |
|-----------------------------------------------------|-----------|
| 3.3 Populasi dan Sampel.....                        | 30        |
| 3.3.1 Populasi.....                                 | 30        |
| 3.3.2 Sampel .....                                  | 30        |
| 3.4 Pengembangan Instrumen .....                    | 31        |
| 3.4.1 Variabel Penelitian.....                      | 31        |
| 3.4.2 Konseptual Variabel .....                     | 32        |
| 3.4.3 Operasional Variabel .....                    | 33        |
| 3.4.4 Skala Pengukuran .....                        | 37        |
| 3.5. Teknik Pengumpulan Data .....                  | 38        |
| 3.5.1 Data Primer.....                              | 38        |
| 3.6. Teknik Analisis Data .....                     | 38        |
| 3.6.1. Uji Validitas.....                           | 39        |
| 3.6.2 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> ..... | 40        |
| 3.6.3 Uji Reliabilitas .....                        | 40        |
| 3.6.4 Uji Kesesuaian Model.....                     | 41        |
| 3.6.5 Uji Hipotesis .....                           | 43        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>             | <b>44</b> |
| 4.1. Deskripsi Data .....                           | 44        |
| 4.1.1. Karakteristik Responden.....                 | 44        |
| 4.1.2. Analisis Deskriptif.....                     | 50        |

|                                                   |           |
|---------------------------------------------------|-----------|
| 4.2. Hasil Pengujian dan Pembahasan.....          | 57        |
| 4.2.1. Uji Validitas dan reliabilitas data.....   | 57        |
| 4.2.2. Uji Hipotesis .....                        | 71        |
| 4.2.3. Pembahasan .....                           | 72        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>                        | <b>77</b> |
| 5.1. Kesimpulan.....                              | 77        |
| 5.2. Implikasi.....                               | 80        |
| 5.2.1 Implikasi Teoritis.....                     | 80        |
| 5.2.2 Implikasi Praktis .....                     | 81        |
| 5.3. Keterbatasan Penelitian .....                | 85        |
| 5.4. Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya..... | 85        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                       | <b>86</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                              | <b>94</b> |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                             |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1.1 Tren Data Pertumbuhan Industri Makanan dan Minuman tahun 2011<br>– 2024.....     | 2  |
| Gambar 2.1 Model Penelitian .....                                                           | 26 |
| Gambar 4.1 Model Uji <i>First Order Construct</i> Variabel <i>Customer Experience</i> ....  | 63 |
| Gambar 4.2 Model Uji <i>First Order Construct</i> Variabel <i>Service Quality</i> .....     | 64 |
| Gambar 4.3 Model Uji <i>First Order Construct</i> Variabel <i>Perceived Value</i> .....     | 66 |
| Gambar 4.4 Model Uji <i>First Order Construct</i> Variabel <i>Customer Satisfaction</i> ... | 67 |
| Gambar 4.5 Model Uji <i>First Order Construct</i> Variabel <i>Revisit Intention</i> .....   | 69 |
| Gambar 4.6 Full Model.....                                                                  | 70 |



## DAFTAR TABEL

|                                                                                                                      |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1 Daftar tabel restoran, harga dan durasi waktu makan di restoran <i>all you can eat</i> di DKI Jakarta..... | 4  |
| Tabel 1.2 Ulasan Pelanggan restoran Korea <i>all you can eat</i> .....                                               | 7  |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....                                                                                 | 27 |
| Tabel 3.1 Operasional Variabel <i>Customer experience</i> .....                                                      | 33 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jangka Waktu Konsumsi di Restoran Korea <i>All You Can Eat</i> .....   | 45 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                                                    | 45 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....                                                              | 46 |
| Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili .....                                                         | 46 |
| Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pendidikan .....                                                | 47 |
| Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan .....                                                 | 48 |
| Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Penghasilan .....                                               | 49 |
| Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan .....                                                | 49 |
| Tabel 4.9 Analisis Deskriptif Variabel <i>Customer Experience</i> .....                                              | 51 |
| Tabel 4.10 Analisis Deskriptif Variabel <i>Service Quality</i> .....                                                 | 52 |
| Tabel 4.11 Analisis Deskriptif Variabel <i>Perceived Value</i> .....                                                 | 54 |
| Tabel 4.12 Analisis Deskriptif Variabel <i>Customer Satisfaction</i> .....                                           | 55 |
| Tabel 4.13 Analisis Deskriptif Variabel <i>Revisit Intention</i> .....                                               | 56 |
| Tabel 4.14 <i>Explanatory Factor Analysis</i> Variabel <i>Customer Experience</i> .....                              | 58 |
| Tabel 4.15 <i>Explanatory Factor Analysis</i> Variabel <i>Service Quality</i> .....                                  | 59 |
| Tabel 4.16 <i>Explanatory Factor Analysis</i> Variabel <i>Perceived Value</i> .....                                  | 60 |

|                                                                                             |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 4.17 Explanatory Factor Analysis Variabel Customer Satisfaction.....                  | 61 |
| Tabel 4.18 Explanatory Factor Analysis Variabel Revisit Intention .....                     | 61 |
| Tabel 4.19 Hasil <i>Uji First Order Construct</i> Variabel <i>Customer Experience</i> ..... | 63 |
| Tabel 4.20 Hasil Uji First Order Construct Variabel Service Quality .....                   | 65 |
| Tabel 4.21 Hasil Uji First Order Construct Variabel Perceived Value.....                    | 66 |
| Tabel 4.22 Hasil Uji First Order Construct Variabel Customer Satisfaction.....              | 67 |
| Tabel 4.23 Hasil Uji <i>First Order Construct</i> Variabel <i>Revisit Intention</i> .....   | 69 |
| Tabel 4.24 Hasil Full Model SEM AMOS.....                                                   | 70 |
| Tabel 4.25 Hasil Uji Hipotesis.....                                                         | 71 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                                  |     |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....                                            | 94  |
| Lampiran 2. Deskripsi Responden .....                                            | 101 |
| Lampiran 3. Hasil Uji Validitas <i>Exploratory Factor Analysis</i> (EFA) dan AVE | 103 |
| Lampiran 4. Hasil Uji Reabilitas.....                                            | 106 |
| Lampiran 5. Hasil Uji <i>Goodness of Fit</i> .....                               | 107 |
| Lampiran 6. Hasil Uji Hipotesis.....                                             | 109 |
| Lampiran 7. Hasil Kuesioner Penelitian .....                                     | 110 |
| Lampiran 8. Hasil Uji Turnitin.....                                              | 111 |
| Lampiran 9. Riwayat Hidup Penulis .....                                          | 112 |

