

**PENGARUH *SERVICESCAPE* DAN *CUSTOMER EXPERIENCE*
TERHADAP *REVISIT INTENTION* MELALUI *CUSTOMER*
SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* : STUDI
PADA KOPI KONNICHWA MENTENG**

DIDA HILMAN MAULANA

1705619069



**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gela
Sarjana Manajemen Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Negeri
Jakarta**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2025**

***THE INFLUENCE OF SERVICESCAPE AND CUSTOMER
EXPERIENCE ON REVISIT INTENTION THROUGH
CUSTOMER SATISFACTION AS AN INTERVENING
VARIABLE: A STUDY ON KOPI KONNICHIWA MENTENG***

DIDA HILMAN MAULANA

1705619069



***This Thesis is Presented as one of the Main Arguments for Implementing
Bachelor Management at the Faculty of Economics and Business at the State
University of Jakarta.***

***BACHELOR OF MANAGEMENT STUDY PROGRAM
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
JAKARTA STATE UNIVERSITY
2025***

ABSTRAK

Dida Hilman Maulana : “Pengaruh *Servicescape* dan *Customer Experience* terhadap *Revisit Intention* melalui *Customer Satisfaction* sebagai Variabel *Intervening* : Studi pada Kopi Konnichiwa Menteng” Skripsi, Jakarta: Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing : Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M. dan Meta Bara Berutu, S.E., M.M.

Tujuan utama dari dilakukannya penelitian ini yaitu untuk mengevaluasi efek dari beberapa faktor berikut: *servicescape* terhadap kepuasan pelanggan; *customer experience* terhadap kepuasan pelanggan; *servicescape* terhadap revisit niat; *customer experience* terhadap revisit niat; *customer satisfaction* terhadap revisit niat; *servicescape* terhadap revisit niat melalui kepuasan pelanggan; dan *customer experience* terhadap revisit niat melalui kepuasan pelanggan. Survei, yang melibatkan kuesioner yang disebarluaskan secara online, digunakan untuk mengumpulkan data. Responden menunjukkan bahwa mereka telah mengunjungi Kopi Konnichiwa Menteng setidaknya sekali dalam tiga bulan terakhir. Sebanyak 200 orang mengambil bagian. Hasil penelitian ini berdasarkan hipotesis menunjukkan bahwa kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan diterima dan signifikan, pengalaman pelanggan terhadap kepuasan pelanggan diterima dan signifikan, kualitas layanan terhadap *revisit* tujuan diterima dan signifikan, kepuasan pelanggan terhadap *revisit* tujuan diterima dan signifikan, dan kualitas layanan terhadap *revisit* tujuan memenuhi syarat dan signifikan.

Kata kunci: *Servicescape, Customer Experience, Customer Satisfaction, Revisit Intention*

Intelligentia - Dignitas

ABSTRACT

Dida Hilman Maulana: “The Influence of Servicescape and Customer Experience on Revisit Intention through Customer Satisfaction as an Intervening Variable: A Study on Kopi Konnichiwa Menteng” Thesis, Jakarta: Management Study Program, Faculty of Economics, Universitas Negeri Jakarta. Supervisory Team: Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M., and Meta Bara Berutu, S.E., M.M

This study aims to investigate how 1) Servicescape affects customer satisfaction. 2) The impact of customer satisfaction on customer experience. 3) The Revisit Intention Servicescape. 4) Customer Experience with the Intention to Revisit. 5) Customer satisfaction with the intention to revisit. 6) Servicescape on Customer Satisfaction in Revisit Intention. A questionnaire that is distributed online serves as the instrument for the survey used in the data gathering approach. Respondents are people who have made at least one trip to Kopi Konnichiwa Menteng in the last three months. There were 200 responders in all. Based on the hypothesis, the study's findings demonstrate that the following hypotheses are both accepted and significant: the impact of service quality on customer satisfaction; the impact of service quality on customer satisfaction; the impact of service quality on revisit intention; the impact of service quality on revisit intention; the impact of service quality on revisit intention through customer satisfaction; and the impact of service quality on revisit intention through customer satisfaction.

Keywords: Servicescape, Customer Experience, Customer Satisfaction, Revisit Intention

Intelligentia - Dignitas

SURAT PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Kampus Universitas Negeri Jakarta, Gedung SFD Tower B, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon (021) 4721227, Fax: (021) 4706285, Surat Elektronik: fe@unj.ac.id
Laman: fe.unj.ac.id

SURAT PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Kami, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M.
NIP/NIDK : 197206272006041001
Bertindak sebagai : Dosen Pembimbing I

Nama : Meta Bara Berututu, S.E., M.M.
NIP/NIDK : 199409222022032012
Bertindak sebagai : Dosen Pembimbing II

Memberikan persetujuan kepada mahasiswa di bawah ini:

Nama : Dida Hilman Maulana
No. Registrasi : 1705619069
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Servicescape dan Customer Experience terhadap Revisit Intention melalui Customer Satisfaction sebagai variabel intervening : Studi pada kopi Konnichiwa Menteng.

untuk mengikuti Sidang Skripsi.

Jakarta,

Dosen Pembimbing I

Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M.
NIP. 197206272006041001

Dosen Pembimbing II

Meta Bara Berututu, S.E., M.M.
199409222022032012

Mengetahui,
Koord. Program Studi

Dr. M. Edo Suryawan Siregar, S.E., M.B.A.
NIP. 197201252002121002

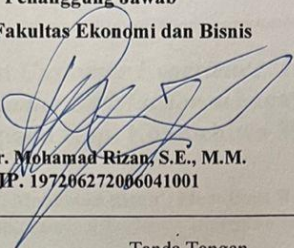
Keterangan:

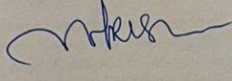
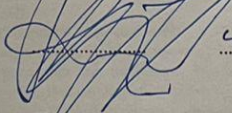
1. Formulir harus diketik
2. Tanda tangan harus asli

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	Prof. Agung Dharmawan Buchdadi, MM., Ph.D NIP. 197509162006041001 (Ketua Penguji)		5 Agustus 2025
2	Nofriska Krissanya, S.E., M.B.A NIP. 199111022022032013 (Penguji 1)		12 Agustus 2025
3	Dr.M. Edo Suryawan Siregar, S.E., M.B.A. NIP. 197201252002121002 (Penguji 2)		5 Agustus 2025
4	Prof. Dr. Mohamad Rizan S.E., M.M NIP. 197206272006041001 (Pembimbing 1)		4 Agustus 2025
5	Meta Bara Berutu, S.E., M.M NIP. 199409222022032012 (Pembimbing 2)		4 Agustus 2025

Nama : Dida Hilman Maulana
No. Registrasi : 1705619069
Program Studi : S1 Manajemen
Tanggal Lulus : 30 Juli 2025

LEMBAR ORISINALITAS

LEMBAR ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Negeri Jakarta atau di universitas lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis disebutkan nama pengarang dan daftar pustaka dalam naskah.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila di kemudian hari diperlukan, saya akan mengubahnya. Saya bersedia menerima konsekuensi akademik berupa pencabutan gelar saya, serta sanksi tambahan sesuai dengan peraturan Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta 30 Juli 2025



Dida Hilman Maulana

LEMBAR PERNYATAAN 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

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Dida Hilman Maulana
NIM : 1705619069
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis/ Prodi Manajemen
Alamat email : hilmanmaulanad99@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 Servicescape dan Customer Experience terhadap Revisit Intention melalui Customer Satisfaction sebagai Variabel Intervening: Studi pada Kopi Konnichiwa Menteng

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, 13 Agustus 2025

Penulis

(Dida Hilman Maulana)

KATA PENGANTAR

Saya bersyukur kepada Allah Swt karena dengan rahmat, karunia, taufik, dan hidayah-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi saya yang berjudul "Pengaruh Servicescape dan Pengalaman Pelanggan terhadap Revisit Intention melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening Studi pada Pengguna Kopi Konnichiwa Menteng."

Penelitian saya tidak dapat dilepaskan dari bantuan pihak-pihak yang telah membantu saya menyelesaikan skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua orang yang telah membantu banyak dan secara moral dalam menyelesaikan skripsi ini, khususnya kepada:

1. Puji syukur ke kepada Allah yang senantiasa memberi penulis kemudahan dan kelancaran dalam menjalankan proses demi penyelesaian skripsi
2. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, sekaligus Dosen pembimbing I, Bapak Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M yang senantiasa membimbing penulisan dan pengarahan dalam penyusunan Skripsi ini
3. Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, Bapak Dr. M. Edo Suryawan Siregar, S.E., M.B.A.
4. Dosen Pembimbing II, Ibu Meta Bara Berutu, S.E., M.M. 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. Terima kasih teruntuk kedua orang tua dan keluarga penulis, yang selalu mendukung dan mendorong saya untuk menyelesaikan skripsi ini.

7. Saya juga berterima kasih kepada teman-teman saya dari Manajemen 2019 dan teman-teman dekat saya yang selalu mendukung dan membantu saya menyelesaikannya.
8. Terakhir, ucapan terima kasih kepada mereka yang terus bertahan dan berjuang untuk membawa skripsi ini selesai.

Penulis ini menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kesalahan dan kekurangan. Penulis berterima kasih atas kritik dan saran yang membangun untuk membantu skripsi ini menjadi lebih baik. Selain itu, penulis berharap skripsi ini akan membantu pembaca dan peneliti lain yang melakukan penelitian terkait. Pedoman terbaru yang didistribusikan oleh Universitas Negeri Jakarta digunakan dalam penulisan ini.

Jakarta, 30 Juli 2025

Dida Hilman Maulana

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	iv
LEMBAR ORISINALITAS	vi
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Pertanyaan Penelitian.....	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	9
BAB II Kajian Pustaka.....	10
2.1. Deskripsi Konseptual	10
2.2. Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis	18
2.3 Penelitian Terdahulu	23
BAB III Metodologi Penelitian.....	25
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	25
3.2. Desain Penelitian	25
3.3. Populasi dan Sampel	26
3.4 Indikator Variabel	28
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.6. Teknik Analisis Data.....	31
BAB IV Hasil dan Pembahasan.....	35
4.1 Deskripsi Data.....	35
4.2 Hasil Pengujian dan Pembahasan	46
4.3 Pembahasan.....	58
BAB V Kesimpulan dan Saran	64
5.1 Kesimpulan	64
5.2 Implikasi	66
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	67
5.4 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN.....	75