

HALAMAN MOTTO

"Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya"

(QS. Al-Baqarah : 286)

"Dan aku menyerahkan urusanku kepada Allah SWT"

(QS. Gafir : 44)



HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT atas terselesaikannya penulisan skripsi ini, saya mempersembahkan karya ilmiah ini kepada:

1. Cinta pertama sekaligus teladan hidup penulis, Ayah tercinta Bapak Masrukhan dan Ibu tercinta Ibu Toifah. Terima kasih atas doa yang tidak pernah terputus, kasih sayang yang tulus, serta pengorbanan yang begitu besar dalam setiap langkah kehidupan penulis. Terima kasih atas nasihat, kesabaran, dan keikhlasan dalam mendampingi penulis, bahkan di saat penulis belum mampu menjadi yang terbaik. Semoga karya ini dapat menjadi salah satu wujud bakti dan kebanggaan untuk Ayah dan Ibu. Terima kasih telah menjadi tempat paling aman untuk pulang.
2. Dosen pembimbing, Ibu Dr. Harini Abrilia Setyawati, M.Si, yang telah dengan penuh kesabaran, ketelitian, serta komitmen tinggi membimbing dan memberikan arahan selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas ilmu, masukan, dan motivasi yang diberikan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
3. Teman-teman kelas MJRC. Terima kasih atas kebersamaan, canda tawa, dan semangat yang selalu mewarnai hari-hari perkuliahan, semoga silaturahmi ini tetap terjaga meski kita akan melangkah ke jalan masing-masing.
4. Terakhir, penulis persembahkan untuk diri sendiri. Terima kasih "Miftahurrohman" telah memilih untuk bertahan, berjuang, dan tidak menyerah hingga titik ini. Terima kasih telah menjadi pribadi yang kuat, sabar, dan terus belajar dari setiap proses kehidupan. Semoga karya ini menjadi awal

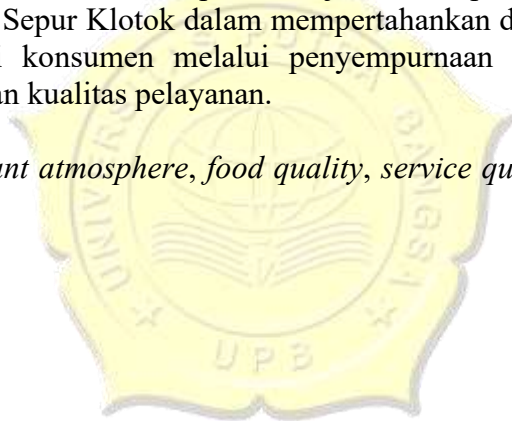
untuk melangkah lebih jauh, menghargai diri sendiri, dan meraih masa depan yang lebih baik serta penuh makna



ABSTRAK

Persaingan restoran yang semakin ketat menuntut pelaku usaha kuliner untuk memahami faktor-faktor yang mendorong konsumen agar bersedia berkunjung kembali, termasuk pada Warung Sepur Klotok, restoran dengan konsep unik bekas Stasiun Soka yang tercatat paling sering dikunjungi konsumen di Kabupaten Kebumen. Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh *restaurant atmosphere*, *food quality*, dan *service quality* terhadap niat berkunjung kembali konsumen Warung Sepur Klotok, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sampel sebanyak 100 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan SPSS 27. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *restaurant atmosphere*, *food quality*, dan *service quality* masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat berkunjung kembali, serta secara simultan ketiga variabel tersebut juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat berkunjung kembali konsumen Warung Sepur Klotok. Temuan ini menegaskan bahwa suasana restoran, kualitas makanan, dan kualitas pelayanan yang saling melengkapi berperan penting dalam membentuk pengalaman konsumen secara utuh. Implikasi penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan bagi pihak manajemen Warung Sepur Klotok dalam mempertahankan dan meningkatkan niat berkunjung kembali konsumen melalui penyempurnaan pada aspek suasana, kualitas makanan, dan kualitas pelayanan.

Kata kunci: *restaurant atmosphere*, *food quality*, *service quality*, niat berkunjung kembali



ABSTRACT

Increasingly fierce restaurant competition requires culinary businesses to understand the factors that encourage consumers to be willing to visit again, including at Warung Sepur Klotok, a restaurant with a unique concept of the former Soka station that was recorded as the most visited by consumers in Kebumen Regency. This study aims to determine the influence of restaurant atmosphere, food quality, and service quality on the intention to revisit consumers Warung Sepur Klotok, either partially or simultaneously. This study uses a quantitative approach with a sample of 100 respondents. Data were collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression analysis with the help of SPSS 27. The results showed that restaurant atmosphere, food quality, and service quality each have a positive and significant effect on the intention to visit again, and simultaneously the three variables also have a positive and significant effect on the intention to visit again consumers Warung Sepur Klotok. These findings confirm that restaurant atmosphere, food quality, and service quality are complementary and play an important role in shaping the overall consumer experience. The implication of this research is expected to be a consideration for the management of Warung Sepur Klotok in maintaining and increasing the intention of returning consumers through improvements in aspects of atmosphere, food quality, and service quality.

Keywords: restaurant atmosphere, food quality, service quality, intention to visit again

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah Tuhan semesta alam atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "**Pengaruh *Restaurant atmosphere, Food quality, dan Service quality* Terhadap Niat Berkunjung Kembali (Studi pada Konsumen Warung Sepur Klotok)**" dengan kemudahan dan kelancaran. Tanpa pertolongan-Nya mustahil kiranya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan benar. Semoga selalu dalam lindungan-Nya. Skripsi ditulis untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen Universitas Putra Bangsa Kebumen. Skripsi ini sebagai tolak ukur keberhasilan penulis dalam mengimplementasikan ilmu yang telah diperoleh selama menempuh kuliah dengan realita kehidupan nyata khususnya dalam bidang penelitian ilmiah. Terelesaikannya skripsi ini tentunya tidak lepas dari dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada:

1. Untuk kedua orang tua dan keluarga yang selalu memberikan motivasi dan do'a sehingga penulis mampu menyusun skripsi
2. Ibu Dr. Harini Abrilia Setyawati M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan serta motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
3. Semua dosen dan civitas akademika Universitas Putra Bangsa yang telah memberikan ilmu, wawasan, arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.

4. Kepada teman seperjuangan atas dukungan serta motivasi untuk terus semangat dalam menyelesaikan skripsi.
5. Semua pihak yang telah membantu melancarkan dalam penyusunan skripsi.
6. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih kurang dari sempurna, maka dari itu tidak lepas selalu ada saran dan kritik membangun yang dapat memperbaiki skripsi ini. Sekali lagi penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi penulis dan kepada para pembaca umumnya.



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	iv
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT.....	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	15
1.3 Batasan Masalah.....	15
1.4 Tujuan Penelitian	18
1.5 Manfaat Penelitian	19
BAB II KAJIAN PUSTAKA	21
2.1 Tinjauan Teori.....	21

2.1.2 Niat Berkunjung Kembali.....	21
2.1.2 <i>Restaurant Atmosphere</i>	25
2.1.3 <i>Food Quality</i>	29
2.1.4 <i>Service Quality</i>	31
2.2 Penelitian Terdahulu.....	35
2.3 Hubungan Antarvariabel.....	47
2.3.1 Hubungan Antara <i>Restaurant Atmosphere</i> Dengan Niat Berkunjung Kembali	47
2.3.2 Hubungan Antara <i>Food Quality</i> Dengan Niat Berkunjung Kembali Konsumen Warung Sepur Klotok	48
2.3.3 Hubungan Antara <i>Service Quality</i> Dengan Niat Berkunjung Kembali	49
2.3.4 Hubungan Antara <i>Restaurant Atmosphere</i> , <i>Food Quality</i> , Dan <i>Service Quality</i> Dengan Niat Berkunjung Kembali Konsumen Warung Sepur Klotok	50
2.4 Model Empiris	51
2.5 Hipotesis	52
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	54
3.1 Objek Penelitian	54
3.1.1 Objek Penelitian	54
3.1.2 Subjek Penelitian.....	54
3.2 Variabel Penelitian	54
3.2.1 Variabel Bebas (Variabel Independen)	54

3.2.2 Variabel Terikat (Variabel Dependen).....	55
3.3 Definisi Operasional.....	55
3.3.1 Niat Berkunjung Kembali	55
3.3.2 <i>Restaurant Atmosphere</i>	56
3.3.3 <i>Food Quality</i>	56
3.3.4 <i>Service Quality</i>	57
3.4 Instrumen dan Alat Pengumpulan Data	58
3.5 Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	60
3.5.1 Jenis Data	60
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....	60
3.6 Populasi dan Sampel	61
3.6.1 Populasi	61
3.6.2 Sampel	62
3.7 Teknik Analisis	64
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	64
3.7.2 Analisis Statistika	64
3.8 Alat Analisis Data	65
3.8.1 Uji Instrumen Validitas dan Reliabilitas	65
3.8.2 Uji Asumsi Klasik	67
3.8.3 Analisis Linear Berganda	70
3.8.4 Uji Hipotesis	71
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	75
4.1 Analisis Deskriptif	75

4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	75
4.1.2 Data Profil Responden.....	76
4.2 Analisis Statistik	84
4.2.1 Uji Validitas.....	84
4.2.2 Uji Reliabilitas	86
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	87
4.2.4 Analisis Linear Berganda.....	90
4.2.5 Uji Hipotesis	92
4.3 Pembahasan.....	97
BAB V SIMPULAN	107
5.1 Simpulan.....	107
5.2 Keterbatasan.....	108
5.3 Implikasi.....	110
5.3.1 Implikasi Praktis	110
5.3.2 Implikasi Teoritis	116
DAFTAR PUSTAKA	118
LAMPIRAN.....	123

DAFTAR TABEL

Tabel I- 1 Daftar Restoran yang Paling Sering Dikunjungi Konsumen di Kabupaten Kebumen.....	3
Tabel I- 2 Jumlah Kunjungan Konsumen dan Omzet Warung Sepur.....	5
Tabel I- 3 Faktor-Faktor yang Mendorong Niat Berkunjung Kembali.....	6
Tabel II- 1 Penelitian Terdahulu	43
Tabel III- 1 Indikator dan Distribusi Kuesioner Variabel Niat Berkunjung Kembali.....	55
Tabel III- 2 Indikator dan Distribusi Kuesioner Variabel <i>Restaurant Atmosphere</i>	56
Tabel III- 3 Indikator dan Distribusi Kuesioner Variabel <i>Food Quality</i>	57
Tabel III- 4 Indikator dan Distribusi Kuesioner Variabel <i>Service Quality</i>	58
Tabel IV- 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat.....	77
Tabel IV- 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	79
Tabel IV- 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	80
Tabel IV- 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	81
Tabel IV- 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	83
Tabel IV- 6 Uji Validitas Variabel <i>Restaurant Atmosphere</i>	84
Tabel IV- 7 Uji Validitas Variabel <i>Food Quality</i>	85
Tabel IV- 8 Uji Validitas Variabel <i>Service Quality</i>	85
Tabel IV- 9 Uji Validitas Variabel Niat Berkunjung Kembali	86
Tabel IV- 10 Uji Reliabilitas.....	86
Tabel IV- 11 Hasil Uji Multikolinearitas	88

Tabel IV- 12 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	89
Tabel IV- 13 Hasil Uji Normalitas.....	90
Tabel IV- 14 Hasil Analisis Linear Berganda.....	91
Tabel IV- 15 Hasil Uji T	94
Tabel IV- 16 Hasil Uji F	96
Tabel IV- 17 Hasil Analisis Koefisien Determinasi	97



DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 Model Empiris	52
----------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuseioner Penelitian.....	124
Lampiran 2. Data Responden.....	129
Lampiran 3. Tabulasi Data.....	134
Lampiran 4. Uji Validitas.....	143
Lampiran 5. Uji Reliabilitas.....	145
Lampiran 6. Uji Asumsi Klasik	146
Lampiran 7. Analisis Linear Berganda	147
Lampiran 8. Uji Hipotesis	148
Lampiran 9. Tabel r.....	149
Lampiran 10. Tabel T.....	152
Lampiran 11 Tabel F.....	155
Lampiran 12. Kartu Konsultasi Skripsi.....	158
Lampiran 13. Kartu Peserta Seminar Proposal	159