

ANALISIS PENGARUH *SERVICESCAPE* TERHADAP *REVISIT INTENTION* YANG DIMEDIASI OLEH *PERCEIVED SERVICE QUALITY* PADA OMAH TEKNO GUEST HOUSE YOGYAKARTA

Skripsi
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen pada
Program Studi Manajemen



ANNISA RAHMA INSANI
NIM : 2017121020017

INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS AHMAD DAHLAN
JAKARTA
2023

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh *Servicescape* Terhadap *Revisit Intention* yang Dimediasi oleh *Perceived Service Quality* pada Omah Teko Guest House Yogyakarta

Nama : Annisa Rahma Insani

Prodi/Konsentrasi : S1 Manajemen/Manajemen Pemasaran

Telah diujikan pada tanggal 25 Agustus 2023 di hadapan Tim Penguji Sidang Skripsi dan dinyatakan lulus.

Pembimbing,

Sutia Budi, S.E., M.Si
NIDN: 0009057901

Penguji,

Tito Siswanto, S.E., M.M
NIDN: 0305108704

Ketua Program Manajemen

Ayi Muhyidin, S.E., M.M
NIDN: 0304019004

Wakil Rektor Bidang Akademik

Sutia Budi, S.E., M.Si
NIDN: 0009057901

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh *Servicescape* Terhadap *Revisit Intention* yang Dimediasi oleh *Perceived Service Quality* pada Omah Teko Guest House Yogyakarta” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka di bagian akhir skripsi ini. Jika di kemudian hari ditemukan unsur plagiarisme dalam skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai aturan yang berlaku.

Jakarta, 25 Agustus 2023



Annisa Rahma Insani
NIM: 2017.121.02.0017

KATA PERSEMBAHAN

Teruntuk Ibunda Syofiatul Muniroh dan Ayahanda Hamid Pujiarto tersayang, terima kasih atas doa, pengorbanan, dan nasihat serta dukungan yang selalu membat penulis tetap semangat dalam menyusun penelitian ini.

Kakak kandung Ria Rahmawati dan kakak ipar Satria Majid Jatmiko yang selalu mendukung dan mendoakan agar penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.

Sahabat, rekan yang telah mengajarkan saya meneliti penelitian ini yaitu, Elfania, Dini, Oscar, dan Kang Bejo. Terima kasih terdalam penulis ucapkan sehingga penelitian ini dapat disusun dengan rapi.

Sahabat terdekat, teman seperjuangan skripsi yang saya sayangi yaitu Futri, Bella, Mela, Amai, Egi, Aisyah, Anes, Stevy, Nadya, Yuliana, dan Nurma. Terima kasih atas semangat dan motivasinya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.

Idola yang juga menjadi semangat hidup yaitu BTS, terima kasih sudah membuat penulis tetap waras selama menyusun penelitian ini melalui lagu-lagu yang penuh dengan makna positif.

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis diberikan kesehatan, kesabaran serta kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan baik. Adapun judul penelitian ini yaitu “Analisis Pengaruh *Servicescape* Terhadap *Revisit Intention* yang Dimediasi oleh *Perceived Service Quality* pada Omah Teko *Guest House* Yogyakarta”.

Selama penyusunan skripsi ini, tidak lepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih dan penghargaan ini penulis tunjukkan kepada Bapak Sutia Budi, S.E., M.M selaku dosen pembimbing dan Bapak Tito Siswanto selaku dosen penguji, serta Bapak M. Ikhsan sebagai pemilik Omah Teko Guest House.

Besar harapan penulisan skripsi ini bermanfaat bagi peneliti lainnya. Penulis menyadari segala kekurangan yang mungkin tidak sengaja dan jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis memohon maaf atas kekurangan dan kekeliruan dalam penulisan skripsi ini. Sekali lagi penulis ucapkan terima kasih.

Jakarta, 25 Agustus 2023

Annisa Rahma Insani

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	Error! Bookmark not
ABSTRAK	Error! Bookmark not
KATA PERSEMBAHAN	4
KATA PENGANTAR	5
DAFTAR ISI	6
DAFTAR TABEL	8
DAFTAR GAMBAR	9
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not
1.2 Pembatasan Masalah	Error! Bookmark not
1.3 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not
1.4 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not
1.5 Kegunaan Penelitian	Error! Bookmark not
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN	
HIPOTESIS	17Error! Bookmark n
2.1 Tinjauan Pustaka	17Error! Bookmark n
2.2 Penelitian Terdahulu	24Error! Bookmark n
2.3 Kerangka Berpikir	25Error! Bookmark n
2.4 Hipotesis	26Error! Bookmark n
BAB III METODE PENELITIAN	28Error! Bookmark n
3.1 Desain Penelitian	28Error! Bookmark n
3.2 Objek dan Waktu Penelitian	28Error! Bookmark n
3.3 Variabel Penelitian	29Error! Bookmark n
3.4 Operasional Variabel	29Error! Bookmark n
3.5 Teknik Pengumpulan Data	30Error! Bookmark n
3.6 Teknik Pengambilan Sample	32Error! Bookmark n
3.7 Teknik Analisis Data	33Error! Bookmark n

BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	40	Error! Bookmark n
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	40	Error! Bookmark n
4.2	Deskripsi Data	44	Error! Bookmark n
4.3	Analisis <i>Partial Least Square</i> (PLS) dan Interpretasi Hasil.....	56	Error! Bookmark n
4.4	Pengujian Hipotesis Penelitian	69	Error! Bookmark n
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	71	Error! Bookmark n
5.1	Kesimpulan.....	71	Error! Bookmark n
5.2	Saran	71	Error! Bookmark n
DAFTAR PUSTAKA			Error! Bookmark not
LAMPIRAN.....			Error! Bookmark not
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....			Error! Bookmark not



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not
Tabel 3.1	Operasional Variabel Servicescape	Error! Bookmark not
Tabel 3.2	Operasional Variabel Perceived Service Quality	Error! Bookmark not
Tabel 3.3	Operasional Variabel Revisit Intention	Error! Bookmark not
Tabel 3.4	Skala Likert	Error! Bookmark not
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	Error! Bookmark not
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	Error! Bookmark not
Tabel 4.3	Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Setiap Pernyataan Variabel Servicescape (X)	Error! Bookmark not
Tabel 4.4	Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Variabel Perceived Service Quality (Z)	Error! Bookmark not
Tabel 4.5	Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Setiap Pernyataan Variabel Revisit Intention (Y)	Error! Bookmark not
Tabel 4.6	Outer Loadings (Mean, STDEV, t-Values).....	Error! Bookmark not
Tabel 4.7	Nilai Cross-Loading	Error! Bookmark not
Tabel 4.8	Goodness of Fit.....	Error! Bookmark not
Tabel 4.9	Nilai R-square.....	Error! Bookmark not
Tabel 4.10	Path Coefficients	Error! Bookmark not
Tabel 4.11	Indirect Effect	Error! Bookmark not

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berpikir	Error! Bookmark not found.
Gambar 4.1	Logo Omah Teko Guest House	Error! Bookmark not found.
Gambar 4. 2	Struktur Organisasi Omah Teko Guest House	Error! Bookmark not found.
Gambar 4.3	Output Koefisien Jalur (<i>outer model</i>).....	Error! Bookmark not found.
Gambar 4.4	Diagram Jalur Model Strutural (Inner Model)	Error! Bookmark not found.
Diagram 4.1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	Error! Bookmark not found.
Diagram 4.2	Karakteristik Berdasarkan Usia.....	Error! Bookmark not found.
Diagram 4.3	Rangkuman Pernyataan Variabel <i>Servicescape</i> (X).....	Error! Bookmark not found.
Diagram 4.4	Rangkuman Pernyataan Variabel <i>Perceived Service Quality</i> (Z) Error! Bookmark not found.	
Diagram 4.5	Rangkuman Pernyataan Variabel <i>Revisit Intention</i> (Y)	Error! Bookmark not found.

