ANALISIS PENGARUH *TOTAL QUALITY SERVICE*, *ATMOSPHERE* DAN *CUSTOMER SATISFACTION* TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION* MENGGUNAKAN METODE *STRUCTURAL EQUATION MODELING*

SKRIPSI

Oleh:

SITI NILAM SARI
3333140429

JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
CILEGON-BANTEN

2018

ANALISIS PENGARUH *TOTAL QUALITY SERVICE*, *ATMOSPHERE* DAN *CUSTOMER SATISFACTION* TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION* MENGGUNAKAN METODE *STRUCTURAL EQUATION MODELING*

Skripsi ditulis untuk memenuhi sebagai persyaratan dalam mendapatkan gelar Sarjana Teknik

Oleh:

SITI NILAM SARI

3333140429

JURUSAN TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA

CILEGON - BANTEN

2018

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : SITI NILAM SARI

NIM : 3333140429

JURUSAN : TEKNIK INDUSTRI

JUDUL : ANALISIS PENGARUH *TOTAL QUALITY SERVICE*, *ATMOSPHERE*, DAN *CUSTOMER SATISFACTION* TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION* MENGGUNAKAN METODE *STRUCTURAL EQUATION MODELING*

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian dengan judul tersebut diatas adalah benar karya saya sendiri dengan arahan dari pembimbing I dan pembimbing II, dan tidak ada duplikasi dengan karya orang lain kecuali yang telah disebutkan sumbernya.

Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penelitian ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Cilegon, Agustus 2018

SITI NILAM SARI

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

NAMA	: SITI NILAM SARI
NIM	: 3333140429
JURUSAN	: TEKNIK INDUSTRI
JUDUL SKRIPSI	: ANALISIS PENGARUH *TOTAL QUALITY SERVICE, ATMOSPHERE* DAN *CUSTOMER SATISFACTION* TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION* MENGGUNAKAN METODE *STRUCTURAL EQUATION MODELING*

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelarSarjana Teknik pada Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

Pada hari : Jumat

Tanggal : 21 September 2018

DEWAN PENGUJI

Pembimbing 1	: Dra. Putiri Bhuana Katili, MT
Pembimbing 2	: Nurul Ummi, ST., MT.
Penguji 1	: Nuraida Wahyuni, ST., MT.
Penguji 2	: Putro Ferro Ferdinant, ST., MT.

Mengetahui,
Ketua Jurusan Teknik Industri

Putro Ferro Ferdinant, ST., MT.
NIP. 198103042008121001

PRAKATA

Puji dan syukur kepada Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Analisis Pengaruh *Total Quality Service, Atmosphere* dan *Customer Satisfaction* terhadap *Behavioral Intention* Menggunakan Metode *Structural Equation Modeling*". Merupakan kebanggan dan kebahagiaan tersendiri bagi penulis karena telah dapat menyelesaikan skripsi ini, dan tanpa adanya doa dan dukungan dari berbagai pihak, dirasa sulit untuk dapat menyelesaikannya. Oleh karena itu, degan segenap hati penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan petunjuk serta hidayah sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Orang Tua serta adik yang selalu menjadi tempat mengadu serta pendukung di garis paling depan apabila penulis merasa kesusahan ataupun butuh bantuan.
3. Bapak Putro Ferro Ferdinant S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan Teknik Industri sekaligus penguji yang telah memberikan nasihat dan masukan yang sangat berguna bagi penulis.
4. Ibu Dra. Putiri Bhuana Katili, M.T. selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan perhatian, pengalaman, semangat serta dorongan untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Nurul Ummi, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan arahan selama pengerjaan skripsi dan telah sabar membimbing.
6. Ibu Nuraida Wahyuni, ST., MT., selaku penguji yang telah memberikan nasihat dan masukan yang sangat berguna bagi penulis.
7. Keluarga Besar INKAI Banten, FORKI Banten dan FORKABES16 yang selalu mendukung dan memberikan semangat.

8. Seluruh teman-teman Teknik Industri 2014 dan terkhusus kepada Utami Damayanti yang selalu setia menemani dan memberikan motivasi.
9. Semua pihak yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, sehingga penulis sangat mengharapkan diberikan masukan, kritik ataupun saran yang membangun supaya dapat lebih baik lagi. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat, khususnya bagi penulis dan bagi pembaca pada umumnya.

Cilegon, Agustus 2018

Penulis

ABSTRAK

Siti Nilam Sari. ANALISIS PENGARUH *TOTAL QUALITY SERVICE*, *ATMOSPHERE* DAN *CUSTOMER SATISFACTION* TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION* MENGGUNAKAN METODE *STRUCTURAL EQUATION MODELING*. Dibimbing oleh Dra. Hj. Putiri Bhuana Katili, MT. dan Nurul Ummi, ST., MT.

Maraknya pertumbuhan bisnis kedai makan dan restoran yang disebabkan oleh adanya perubahan pola makan dan gaya hidup masyarakat saat ini di lain sisi memunculkan kekhawatiran bagi pelaku bisnis tersebut. Untuk dapat bertahan pada bisnisnya pengelola kedai makan dan restoran perlu melakukan suatu strategi pemasaran yang berorientasi pada pelanggan, yaitu dengan melakukan upaya peningkatan tingkat pemuasan kebutuhan pelanggan dapat tercermin dari niat berperilaku pelanggan (*behavioral intention*). Sehingga perlu dilakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi *behavioral intention* tersebut, yaitu diantaranya *total quality service, atmosphere* dan *customer satisfaction*. Pada penelitian ini mengambil studi kasus di sebuah café di Pondok Cilegon Indah dengan nama Kedai Viwi. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode *Structural Equation Modeling* yang bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh antar variabel laten yang diamati. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, variabel *total quality service* memiliki pengaruh positif terhadap variabel *customer satisfaction* pada Kedai Viwi dengan nilai SLF sebesar 0.44, variabel *atmosphere* memiliki pengaruh positif terhadap variabel *customer satisfaction* pada Kedai Viwi dengan nilai SLF sebesar 0.46, variabel *atmosphere* memiliki pengaruh positif terhadap variabel *behavioral intention* pada Kedai Viwi dengan nilai SLF sebesar 0.33 dan Variabel *customer satisfaction* memiliki pengaruh positif terhadap variabel *behavioral intention* pada Kedai Viwi dengan nilai SLF sebesar 0.32.

Kata Kunci: *Total Quality Service*, *Atmosphere*, *Customer Satisfaction*, *Behavioral Intention*, *Stractural Equation Modeling*

ABSTRACT

Siti Nilam Sari. ANALISIS PENGARUH *TOTAL QUALITY SERVICE*, *ATMOSPHERE* DAN *CUSTOMER SATISFACTION* TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION* MENGGUNAKAN METODE *STRUCTURAL EQUATION MODELING*. Dibimbing oleh Dra. Hj. Putiri Bhuana Katili, MT. dan Nurul Ummi, ST., MT.

The rise of the growth restaurant businesses caused by changes in diet and people's lifestyles today on the other hand raises concerns for business people. To be able to survive in the business, the café or restaurant manager needs to do a customer-oriented marketing strategy, that is by revealing the level of satisfaction of customer needs can be reflected in the behavioral intention. So it is necessary to do research on the factors that influence the behavioral intention, which include total quality service, atmosphere and customer satisfaction. In this study took a case study at a café in Pondok Cilegon Indah with the name Kedai Viwi. The study was conducted using the method of Structural Equation Modeling which aims to determine the magnitude of the influence between the observed latent variables. Based on the results of research that has been done, the variable total quality service has a positive influence on customer satisfaction variables in Kedai Viwi with the value of SLF of 0.44, variable atmosphere has a positive influence on customer satisfaction variables in Kedai Viwi with the value of SLF of 0.46, variable atmosphere has a positive influence on behavioral intention variables in Kedai Viwi with the value of SLF of 0.33 and Variable customer satisfaction has a positive influence on behavioral intention variables in Kedai Viwi with the value of SLF of 0.32.

Keywords**:** *Total Quality Service*, *Atmosphere*, *Customer Satisfaction*, *Behavioral Intention*, *Stractural Equation Modeling*