

**PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *PROMOTION* DAN
SERVICESCAPE TERHADAP *REPURCHASE INTENTION*
PADA RESTORAN MIE GACOAN CABANG AMBENGAN
SURABAYA**

SKRIPSI

Oleh

PUJI LESTARI

NIM: G73217061



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA**

2023

PERYATAAN

Saya, Puji Lestari, G73217061, menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya bukanlah hasil penelitian atau plagiarisasi karya orang lain; sebaliknya, ini sepenuhnya orisinal dan sepenuhnya merupakan usaha saya sendiri. Skripsi ini belum pernah diajukan ke universitas lain atau UIN Sunan Ampel Surabaya untuk pertimbangan memperoleh gelar akademik.
2. Karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain tidak dicantumkan dalam skripsi ini kecuali disebutkan secara tegas dalam tulisan sebagai acuan dengan disebutkan nama penulisnya dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Saya menyatakan bahwa pernyataan ini benar, dan saya setuju untuk menerima sanksi akademik, termasuk pencabutan gelar yang saya terima atas penulisan skripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang berlaku di UIN Sunan Ampel Surabaya. Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan atau kebohongan dalam pernyataan ini, saya tidak segan-segan mengambil tindakan.

Surabaya, 1 Desember 2023



METERAI
TEMPEL
4207 CAMX251893906

PUJI LESTARI

G73217061

Surabaya, 1 Desember 2023

Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji

Dosen pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Rahma Ulfa Maghfiroh'.

Rahma Ulfa Maghfiroh S.E.,M.M.

198612132019032009

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *PROMOTION* DAN *SERVICESCPE* TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* PADA RESTORAN MIE GACOAN CABANG AMBENGAN SURABAYA

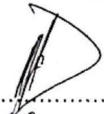
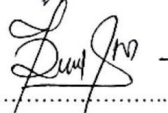
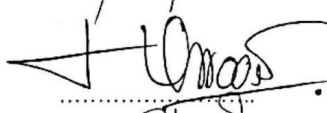
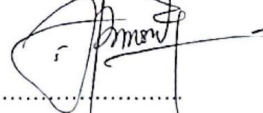
Oleh
Puji Lestari
NIM: G73217061

Telah dipertahankan di depan dewan penguji pada
Tanggal 14 Desember 2023 dan dinyatakan memenuhi Syarat untuk diterima

Susunan Dewan Penguji:

1. Deasy Tantriana, M.M
NIP.198312282011012009
(penguji 1)
2. Rahma Ulfa Maghfiroh, S.E., M.M
NIP.198612132019032009
(penguji 2)
3. Muchammad Saifuddin, M.SM.
NIP.198603132019031011
(penguji 3)
4. Siti Kalimah, M.SY
NIP.198707272022032001
(penguji 4)

Tanda Tangan:


.....

.....

.....

.....

Surabaya, 14 Desember 2023



Dr. Sirajul Arifin, S.Ag., S.S., M.E.I
NIP.1970051420000310014



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN**

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpustakaan@uinsby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : PUJI LESTARI
NIM : G73217061
Fakultas/Jurusan : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM / MANAJEMEN
E-mail address : LPUJI48@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☒ Sekripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

PENGARUH SERVICE QUALITY, PROMOTION DAN SERVISCAPE

TERHADAP REPURCHASE INTENTION PADA RESTORAN MIE GACOAN

CABANG AMBENGAN SURABAYA

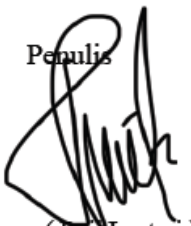
beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media 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 UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 27 Desember 2024

Penulis


(Puji Lestari)

ABSTRAK

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif, dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Purposive Sampling*. Teknik *purposive sampling* adalah suatu teknik menentukan sebuah sampel dengan adanya pertimbangan tertentu. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji asumsi klasik yang terdiri uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas. Uji hipotesis terdiri dari regresi linier berganda, Uji t, Uji F dan Koefisien determinasi.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) *Service quality* berpengaruh terhadap *repurchase intention* secara parsial dan signifikan pada restoran Mie Gacoan Cabang Ambengan Surabaya. (2) *Promotion* berpengaruh terhadap *repurchase intention* secara parsial dan signifikan pada restoran Mie Gacoan Cabang Ambengan Surabaya. (3) *Servicescape* berpengaruh terhadap *repurchase intention* secara parsial dan signifikan pada restoran Mie Gacoan Cabang Ambengan Surabaya. (4) *Service quality*, *promotion*, dan *servicescape* berpengaruh terhadap *repurchase intention* secara simultan dan signifikan pada restoran Mie Gacoan Cabang Ambengan Surabaya.

Dengan adanya hasil penelitian diatas, diharapkan peneliti selanjutnya dapat mengembangkan variabel lain yang dapat mempengaruhi *repurchase intention* selain *Service quality*, *promotion*, dan *servicescape* terhadap *repurchase intention* sehingga hasil penelitian selanjutnya dapat memberikan hasil penelitian yang lebih luas lagi.

Kata Kunci: *Service quality*, *promotion*, *servicescape* dan *repurchase intention*

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
LEMBAR PENGESAHAN.....	v
LEMBAR PUBLIKASI	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
2.1 Landasan Teori	14
2.1.1 <i>Service Quality</i>	14
2.1.2 <i>Promotion</i>	16
2.1.3 <i>Servicescape</i>	21
2.1.4 <i>Repurchase Intention</i>	24
2.2 Penelitian Terdahulu	26
2.3 Kerangka Konseptual.....	30
2.4 Hipotesis	31
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Jenis Penelitian	33

3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	33
3.3 Populasi, Sampel, Teknik Sampling.....	33
3.4 Variabel Penelitian	36
3.5 Definisi Operasional.....	37
3.6 Data dan Sumber Data	38
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.8 Teknik Analisis Data.....	39
1. Uji Instrument	39
2. Uji Asumsi Klasik	41
3. Uji Hipotesis	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	46
4.2 Karakteristik Responden.....	47
4.3 Analisis Data	49
4.3.1 Uji Validitas.....	49
4.3.2 Uji Reabilitas	52
4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	53
4.3.4 Uji Hipotesis	55
4.4 Pembahasan	62
4.4.1 <i>Service quality</i> berpengaruh terhadap <i>repurchase intention</i> secara parsial dan signifikan pada restoran Mie Gacoan Cabang Ambengan Surabaya.....	62
4.4.2 <i>Promotion</i> berpengaruh terhadap <i>repurchase intention</i> secara parsial dan signifikan pada restoran Mie Gacoan Cabang Ambengan Surabaya.....	63
4.4.3 <i>Servicescape</i> berpengaruh terhadap <i>repurchase intention</i> secara parsial dan signifikan pada restoran Mie Gacoan Cabang Ambengan Surabaya.....	64
4.4.4 <i>Service quality, promotion</i> dan <i>servicescape</i> berpengaruh terhadap <i>repurchase intention</i> secara simultan dan signifikan pada restoran Mie Gacoan Cabang Ambengan Surabaya.....	65
BAB V PENUTUP	68

5.1 Kesimpulan	68
5.2 Saran	68
DAFTAR PUSTAKA.....	70
LAMPIRAN	73



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 2. Definisi Operasional.....	37
Tabel 3. Skala Likert.....	39
Tabel 4. Karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	48
Tabel 6. Hasil uji validitas X1	50
Tabel 7. Hasil Uji Validitas X2	50
Tabel 8. Hasil Uji Validitas X3	51
Tabel 9. Hasil Uji Validitas Y	52
Tabel 10. Hasil uji reabilitas.....	53
Tabel 11. Hasil Uji Normalitas.....	53
Tabel 12. Hasil Uji Multikolinearitas	54
Tabel 13. Hasil Uji Heteroskedastisitas	55
Tabel 14. Hasil Uji regresi Linier Berganda	55
Tabel 15. Hasil Uji t.....	57
Tabel 16. Hasil Uji F.....	60
Tabel 17. Hasil Uji Koefisien Determinasi	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konseptual.....	31
------------------------------------	----



DAFTAR PUSTAKA

- Algifari, *Mengukur Kualitas Layanan Dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance Analysis (Ipa) Dan Metode Kano* (Yogyakarta: Bpfe, 2016)
- Ariska, Novi, Tri Indra Wijaksana, S Sos, M Si, S Prodi, Administrasi Bisnis, And Others, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Penjualan Terhadap Minat Beli Ulang (Studi Pada Konsumen Bakso Boedjangan Cabang Burangrang Bandung) The Influence Of Service Quality And Sales Promotion To Repurchase Intentions (Study On Consumer Bakso Boedjang', 4.3 (2017), 2909–15
- Gersom, H, And S Sugiono, 'Analisa Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Cafe 99 Sidoaro', *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1.2 (2013), 1–8
- Ghozali, Imam, *Plikasi Analisis Multivariete Dengan Program Ibm Spss* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2016)
- Guntarayana, Indria, Krisma Putri, And Ratih Y Chuly, 'Analisa Strategi Dalam Pemasaran (Studi Kasus Pada Mie Gacoan Di Karangtengah Kota Blitar', *Jurnal Ilmiah Ilmu-Ilmu Ekonomi*, 11 (2018), 46–56
- Hong, Briandy, 'Pengaruh Service Quality, Perceived Value, Customer Satisfaction Terhadap Repurchase Intention Pelanggan Di Resto Buro Bar Surabaya', *Jurnal Strategi Pemasaran*, 3.1 (2015), 1–11
<[Http://Publication.Petra.Ac.Id/Index.Php/Manajemen-Pemasaran/Article/View/4036](http://Publication.Petra.Ac.Id/Index.Php/Manajemen-Pemasaran/Article/View/4036)>
- Ihsanuddin, 'Lebih Dari 1.000 Restoran Tutup Permanen Akibat Pandemi Covid-19', *Kompas*, 2021
<[Https://Megapolitan.Kompas.Com/Read/2021/02/06/11242701/Lebih-Dari-1000-Restoran-Tutup-Permanen-Akibat-Pandemi-Covid-19](https://Megapolitan.Kompas.Com/Read/2021/02/06/11242701/Lebih-Dari-1000-Restoran-Tutup-Permanen-Akibat-Pandemi-Covid-19)>
[Accessed 1 February 2022]

‘Industri Makanan Dan Minuman Diakselerasi Menuju Transformasi Digital’,
Kementrian Perindustrian Republik Indonesia, 2021
 <<https://kemenperin.go.id/artikel/22485/industri-makanan-dan-minuman-diakselerasi-menuju-transformasi-digital>>

Luthfiana, Nadya Andika, And Sudharto P. Hadi, ‘Pengaruh Promosi Penjualan Dan E-Service Quality Terhadap Minat Beli Ulang (Studi Pada Pembeli Di Marketplace Shopee)’, *Jurnal Administrasi Bisnis*, 8.1 (2019), 37–42
 <<https://doi.org/10.14710/jab.v8i1.23767>>

Lyu, Jiaying, Kam Hung, And Zhenxing Mao, ‘Article Information : Assessing Servicescape Of Cruise Tourism: The Perception Of Chinese Tourists’,
International Journal Of Contemporary Hospitality Management, 29.10 (2017), 2556–72

Mulyana, Ridwan Nanda, ‘Bisnis Kafe Dan Restoran Baru Menyentuh 30%-40% Dari Kondisi Normal’, 2021 <<https://industri.kontan.co.id/news/bisnis-kafe-dan-restoran-baru-menyentuh-30-40-dari-kondisi-normal>>
 [Accessed 1 February 2022]

Murwanti, Sri, And Universitas Muhammadiyah Surakarta, ‘Terhadap Minat Beli Ulang Jasa Service Motor Mediasi (Studi Pada Bengkel Motor Ahass Cabang Ums)’, *Manajemen Dan Bisnis*, 9.2007 (2017), 207–27

Peburiyanti, Desi, And Sabran Sabran, ‘Pengaruh Promosi Penjualan, Variasi Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Pada Butik Kanabini Di Tenggarong’, *Jurnal Ekonomi & Manajemen Indonesia*, 20.1 (2021), 29–39 <<https://doi.org/10.53640/jemi.v20i1.771>>

Rianti, Selvi, Zaili Rusli, Febri Yuliani, Kampus Bina, Widya Jl, And Panam Pekanbaru, ‘Dari Pelayanan Aparatur Pemerintah Akan Se- Sipil Merupakan Unsur Pelaksanaan Peme- Kepala Dinas Yang Berada Dibawah Dan Ber-’,
Jurnal Ilmu Administrasi Negara, 15 (2019), 412–19

Sembiring, Lisdayani Br, ‘Pengaruh Servicescape, Kualitas Produk Dan Harga

Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Pajak Buah Di Kota Wisata Berastagi Melalui Experiential Buying’, *Jurnal Pembangunan Wilayah & Kota*, 1.3 (2021), 82–91

Sitorus, Onny Fitriana, And Novelia Utami, *Buku Ajar: Strategi Promosi Pemasaran* (Jakarta: Fkip Uhamka, 2017)

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D* (Bandung: Alfabeta, 2019)

Wirtz, J., And C. Lovelock, *Esentials Of Services Marketing*, 3rd Edn (Edinburgh: Pearson Education, 2018)

Yunisya, Nadya, And Ai Lili Yuliati, ‘Pengaruh Servicescape Terhadap Minat Beli Ulang (Studi Pada Konsumen Giggle Box Café & Resto Cihampelas Walk Bandung)’, *Jurnal Computech & Bisnis*, 11.2 (2017), 120–31

Zeithaml, V.A, And M.J Bitner, *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm* (Boston: Mcgraw-Hill Education, 2013)



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A