

**PENGARUH SUASANA RESTORAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN  
HARGA TERHADAP MINAT BELI ULANG  
(Studi Terhadap Konsumen Gen Z *Rocket Chicken* Kota Yogyakarta  
Cabang Gayam)**

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Ahmad Dahlan  
Yogyakarta



Disusun Oleh :  
Novia Putriana Kusumawati  
NIM: 1900011027

PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN  
YOGYAKARTA  
2023

**HALAMAN PERSETUJUAN**  
**PENGARUH SUASANA RESTORAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA**  
**TERHADAP MINAT BELI ULANG**  
**(Studi Terhadap Konsumen Gen Z *Rocket Chicken* Kota Yogyakarta Cabang Gayam)**

Diajukan Oleh:

NOVIA PUTRIANA KUSUMAWATI

NIM: 1900011027

Telah disetujui oleh  
Pembimbing



Rai Rake Setyawan, S.E., GD.Bus., M.SA., Ph.D.  
NIY: 60920110

**PENGARUH SUASANA RESTORAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA  
TERHADAP MINAT BELI ULANG**

**(Studi Pada Konsumen Gen Z *Rocket Chicken* Kota Yogyakarta  
Cabang Gayam)**

Diajukan Oleh

NOVIA PUTRIANA KUSUMAWATI

NIM: 1900011027

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di Depan

Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas  
Ahmad Dahlan Yogyakarta

Tanggal:

Yang terdiri dari



Dyah Fitriani, S.E., M.M.  
Ketua



Drs. Hendro Setyono, S.E., M.Sc.

Anggota



Rai Rake Setyawan, S.E., GD.Bus., M.SA., Ph.D.

Anggota

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Ahmad Dahlan



  
Dini Yuniarti, S.E., M.Si.  
NIP/NIY 60960144

## HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul **PENGARUH SUASANA RESTORAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP MINAT BELI ULANG (Studi Terhadap Konsumen Gen Z Rocket Chicken Kota Yogyakarta Cabang Gayam)**

Ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar Pustaka.

Apabila kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan hal-hal tersebut diatas yakni mengakui karya orang lain seolah-olah sebagai karya saya sendiri, maka dengan ini saya menyatakan menarik skripsi saya, selanjutnya ijazah dan gelar yang telah saya terima dari universitas dinyatakan gugur.

Yogyakarta, 10 Mei 2023  
Yang menyatakan  
  
NOVIA PUTRIANA KUSUMAWATI

Saksi 1, Ketua Tim Penguji



Dyah Fitriani, S.E., M.M.  
NIY 60030486

Saksi 2, Anggota Tim Penguji



Drs. Hendro Setyono, S.E., M.Sc  
NIY 60920108

Saksi 3, Anggota Tim Penguji



Rai Rake Setyawan, S.E., GD.Bus., M.SA., Ph.D.  
NIY 60920110

### Pernyataan Tidak Plagiat

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Novia Putriana Kusumawati

NIM : 1900011027

Email : novia1900011027@webmail.uad.ac.id

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Judul Skripsi : Pengaruh Suasana Restoran Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Minat Beli Ulang (Studi Terhadap Konsumen Gen Z *Rocket Chicken* Kota Yogyakarta Cabang Gayam)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah mendapatkan gelar keserjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian dan implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan di setujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta, 30 Mei 2023

Yang Menyatakan



(Novia Putriana)

## PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Novia Putriana Kusumawati  
NIM : 1900011027 Email: novia1900011027@webmail.uad.ac.id  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Program Studi : Manajemen  
Judul tugas akhir : PENGARUH SUASANA RESTORAN KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP MINAT BELI ULANG (Studi Terhadap Konsumen Gen Z *Rocket Chicken* Kota Yogyakarta Cabang Gayam)

Dengan ini saya menyerahkan hak *sepenuhnya* kepada Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut

Saya (~~mengijinkan~~/~~tidak mengijinkan~~)\* karya tersebut diunggah ke dalam Repository Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 30 Mei 2023



Novia Putriana Kusumawati

Mengetahui,  
Pembimbing\*\*



Rai Rake Setyawan, S.E., GD.Bus., M.S.A., Ph.D.

**Ket:**

\*coret salah satu

\*\*jika diijinkan TA dipublish maka ditandatangani dosen pembimbing dan mahasiswa.

## **MOTTO**

“Allah SWT tidak akan membebani seorang hamba melainkan sesuai dengan kemampuannya”

(Q.S. Al-Baqarah:286)

## **PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah, puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, shalawat serta salam semoga tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang syafaatnya selalu diharapkan oleh seluruh umatnya. Dengan rasa Bahagia saya persembahkan skripsi ini kepada

*Bapak dan Ibu saya (Bapak Herman Budiantara dan Ibu Rini Rudatin)*

Sebagai orang tua yang selalu memberikan semangat dan orang yang paling berjasa dalam hidup saya. Terimakasih atas segala pengorbanan, do'a dan kasih sayang yang tiada henti.

*Saudara Sekandung saya Deasy Arisandi Sukmawati*

Sebagai saudara sekaligus teman yang selalu ada dan selalu memberi dukungan, semangat, bantuan, dan doa.

Teman-teman seperjuangan di Yogyakarta yang selalu mensupport penulis hingga mampu menyelesaikan ini semua pada waktu yang tepat.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan karunia, rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH SUASANA RESTORAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP MINAT BELI ULANG (Studi Terhadap Konsumen Gen Z Rocket Chicken Kota Yogyakarta Cabang Gayam)”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini, tidak sedikit hambatan yang penulis hadapi, tetapi sadari bahwa kelancaran dalam penyusunan skripsi ini tidak lain karena berkat doa, motivasi, bantuan serta bimbingan yang sangat besar dari berbagai pihak. Maka dari itu, sudah sepantasnya penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Muchlas, M.T Rektor Universitas Ahmad Dahlan, yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk menyelesaikan pendidikan tinggi di Universitas Ahmad Dahlan.
2. Ibu Dr. Dini Yuniarti, S.E., M.Si. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan yang telah memberi izin atas penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Amir Hidayatulloh, S.E., M.Sc. & Ibu Dyah Fitriani, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
4. Ibu Tina Sulistiyani, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta dan selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama masa perkuliahan.

5. Bapak H., Rai Rake Setyawan, S.E., GD.Bus., M.SA., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang senantiasa memberikan nasehat, bimbingan, serta kesabaran kepada penulis selama proses penelitian dan penyusunan skripsi berlangsung sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Universitas Ahmad Dahlan yang telah memberikan dan menyalurkan ilmunya selama perkuliahan.
7. Seluruh staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta yang telah terlibat dan membantu selama perkuliahan.
8. Kepada Para Responden Konsumen Gen Z *Rocket Chicken* Kota Yogyakarta Cabang Gayam yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner, tanpa kalian skripsi ini tidak akan selesai.
9. Kepada Kedua Orang Tua yang sangat penulis cintai, kepada Bapak Herman Budi Antara dan Ibu Rini Rudatin yang selalu memberikan do'a restu, dukungan dan selalu mendengarkan keluhan penulis agar dapat menyelesaikan perkuliahan ini

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES.....	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES.....	iv
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Manfaat Penelitian .....	11
1. Manfaat Teoritis .....	11
2. Manfaat Praktis .....	11
BAB II.....	13
TINJAUAN PUSTAKA .....	13
A. Landasan Teori.....	13
1. Suasana Restoran.....	13
2. Kualitas Pelayanan .....	16
3. Harga .....	21
4. Minat Beli Ulang .....	24

5. Generasi Z .....	26
B. Penelitian Terdahulu .....	29
C. Pengembangan Hipotesis .....	30
D. Model Penelitian .....	33
BAB III .....	34
METODE PENELITIAN.....	34
A. Populasi Atau Objek Penelitian .....	34
B. Jenis Penelitian.....	35
C. Jenis Data Penelitian .....	36
D. Teknik Pengumpulan Data.....	37
E. Definisi Operasional.....	37
F. Pengukuran Variabel.....	39
G. Uji Instrumen Penelitian .....	40
H. Uji Hipotesis .....	41
BAB IV .....	44
ANALISIS DATA .....	44
A. Analisis Deskriptif .....	44
B. Hasil Penyebaran Kuesioner .....	48
C. Analisis Deskriptif Responden.....	48
D. Uji Instrumen .....	49
E. Pembahasan.....	62
BAB V.....	66
PENUTUP.....	66
A. Kesimpulan .....	66
B. Keterbatasan Penelitian .....	67
C. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA .....	69

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1</b> Perbandingan Paket .....	7
<b>Tabel 2.1</b> Penelitian Terdahulu.....	29
<b>Tabel 3.1</b> Definisi Operasional.....	38
<b>Tabel 3.2</b> Skala <i>Likert</i> .....	40
<b>Tabel 4.1</b> Hasil Penyebaran Kuesioner .....	44
<b>Tabel 4.2</b> Responden Berdasarkan Umur.....	45
<b>Tabel 4.3</b> Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	46
<b>Tabel 4.4</b> Responden Berdasarkan Pendapatan.....	47
<b>Tabel 4.5</b> Analisis Deskriptif Seluruh Responden .....	49
<b>Tabel 4.6</b> KMO and Barlett's Test .....	50
<b>Tabel 4.7</b> Hasil Uji Validitas Suasana Restoran.....	51
<b>Tabel 4.8</b> KMO and Barlett's Test .....	52
<b>Tabel 4.9</b> Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	52
<b>Tabel 4.10</b> KMO and Barlett's Test .....	53
<b>Tabel 4.11</b> Hasil Uji Validitas Harga .....	54
<b>Tabel 4.12</b> KMO and Barlett's Test .....	55
<b>Tabel 4.13</b> Hasil Uji Validitas Minat Beli Ulang .....	55
<b>Tabel 4.14</b> Hasil Uji Reliabilitas .....	56
<b>Tabel 4.15</b> Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	57
<b>Tabel 4.16</b> Hasil Uji T .....	59
<b>Tabel 4.17</b> Hasil Uji F .....	61
<b>Tabel 4.18</b> Hasil Uji Koefisien Determinasi (R Square).....	61

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1</b> Diagram Penduduk Gen Z Kota Yogyakarta.....	5
<b>Gambar 1.2</b> Paket <i>Rocket Chicken</i> .....	6
<b>Gambar 1.3</b> Paket Indomie <i>Rocket Chicken</i> .....	6
<b>Gambar 1.4</b> Suasana Restoran <i>Rocket Chicken</i> .....	8
<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Berpikir .....	33

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh suasana restoran, kualitas pelayanan, dan harga terhadap minat beli ulang pada konsumen Gen Z *Rocket Chicken* Kota Yogyakarta Cabang Gayam. Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian kuantitatif. Populasi pada penelitian ini seluruh konsumen yang pernah mengunjungi dan membeli produk *Rocket Chicken* Kota Yogyakarta Cabang Gayam minimal 1x secara *dine in*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 106 responden dengan kriteria konsumen Gen Z yang pernah membeli (minimal 1x) produk *Rocket Chicken* Kota Yogyakarta Cabang Gayam secara *dine in*. pengambilan sampel penelitian ini *purposive sampling* dengan menggunakan kuesioner melalui media *google form*. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa Suasana Restoran memiliki pengaruh positif terhadap minat beli ulang. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang. Harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang. Dan Suasana Restoran, Kualitas Pelayanan, dan Harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Minat Beli Ulang. Serta pada penelitian ini didapatkan hasil nilai R square sebesar 0,519 maka kemampuan variabel Suasana Restoran, Kualitas Pelayanan, dan Harga mempengaruhi Minat Beli Ulang sebesar 51,9% dan sisanya 48,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian.

**Kata Kunci:** Suasana Restoran, kualitas pelayanan, harga, minat beli ulang