

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH EMPATHY DAN RESPONSIVENESS TERHADAP MINAT BERKUNJUNG ULANG
RESTO RED BLACK

Oleh
RISMAWATI HAMID
NIM. 931416009

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Hari/Tanggal : Senin, 20 April 2020

Waktu : 10:00:00

Penguji

1. RAFLIN HINELO, S.Pd.,M.Si
NIP.197306181999031001

2. ZULFIA K ABDUSSAMAD, S.E., M.Si
NIP.197909252005012001


3. DJOKO LESMANA RADJI, S.Pd, M.Si
NIP.197901302003121002

4. YULINDA L ISMAIL, M.Si
NIP.197607042005012002

1. 

2. 

3. 

4. 

Mengetahui:

Dekan FAKULTAS EKONOMI



Dr. MUHAMMAD AMIR ARIHAM, M.E.
NIP. 197207252006041002

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul :

**PENGARUH EMPATHY DAN RESPONSIVENESS TERHADAP MINAT
KUNJUNGAN ULANG RESTO RED BLACK GORONTALO**

OLEH

RISMAWATI HAMID

NIM : 931 416 009

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Pembimbing I

Pembimbing II



Djoko Lesmana Radji, S.Pd, M.Si

NIP. 197901302003121002

Yulinda L Ismail, S.Pd, M.Si

NIP. 197607042005012002

Mengetahui:

Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Rizan Machmud, S.Kom, M.Si

NIP. 198307162009121006

ABSTRAK

Rismawati Hamid. NIM. 931 416 009. Pengaruh Empathy dan Responsiveness Terhadap Minat Kunjungan Ulang Resto Red Black Gorontalo. Skripsi Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Gorontalo, dibawah bimbingan Bapak Djoko Lesmana Radji, S.Pd, M.Si dan Ibu Yulinda L. Ismail, S.Pd, M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Pengaruh Empathy Terhadap Minat Kunjungan Ulang Resto Red Black Gorontalo, (2) Pengaruh Responsiveness Terhadap Minat Kunjungan Ulang Resto Red Black Gorontalo, (3) Pengaruh Empathy dan Responsiveness Terhadap Minat Kunjungan Ulang Resto Red Black Gorontalo. Baik secara parsial maupun simultan. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 96 konsumen yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden yang telah memenuhi kriteria sampel yang telah ditentukan sehingga data dalam penelitian ini merupakan data primer. Analisis data dengan menggunakan teknik analisis regresi berganda (karena lebih dari 1 variabel bebas).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial (1) Empathy tidak berpengaruh signifikan Terhadap Minat Kunjungan Ulang, (2) Responsiveness berpengaruh signifikan Terhadap Minat Kunjungan Ulang dan secara simultan variabel bebas (Empathy dan Responsiveness) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Minat Kunjungan Ulang Resto Red Black Gorontalo). Kemudian nilai R square adalah sebesar 0,576. Nilai ini menunjukkan bahwa sebesar 57,6% variabel Minat Kunjungan Ulang Resto Red Black Gorontalo dapat dijelaskan oleh Empathy dan Responsiveness, sedangkan sisanya sebesar 42,4% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *Empathy, Responsiveness, Minat Kunjungan Ulang.*

ABSTRACT

Rismawati Hamid. Student ID Number 931 416 009. The Effect of Empathy and Responsiveness towards Interest in Re-visiting Red Black Restaurant Gorontalo. Skripsi. Study Program of Bachelor of Management, Department of Management, Faculty of Management, State University of Gorontalo. The principal supervisor is Djoko Lesmana Radji, S.Pd., M.Si, and the co-supervisor is Yulinda L. Ismail, S.Pd., M.Si.

This research aims to find out (1) the effect of empathy towards the interest in re-visiting Red Black Restaurant Gorontalo, (2) the effect of responsiveness towards the interest in re-visiting Red Black Restaurant Gorontalo, (3) the effect of empathy and responsiveness towards the interest in re-visiting Red Black Restaurant Gorontalo, both partially and simultaneously. The sample is 96 consumers who accidentally met the researcher. The questionnaire is distributed to the respondents who have met the specified sample criteria. Therefore, the data in this research are primary data. The data analysis applies multiple regression analysis (more than 1 independent variable).

The findings reveal that partially (1) empathy does not significantly influence towards the interest in re-visiting, (2) responsiveness significantly influences towards the interest in re-visiting. Simultaneously, independent variable (empathy and responsiveness) significantly influence towards dependent variable (interest in re-visiting Red Black Restaurant Gorontalo). The R square value is 0,576. This value shows that as much as 57,6% variable of interest in re-visiting Red Black Restaurant Gorontalo can be explained by empathy and responsiveness, while the rest 42,4% can be explained by other variables excluding from this research.

Keywords: Empathy, Responsiveness, Interest in Re-visiting

