

HALAMAN MOTTO

“Jika Orang Lain Bisa, Maka Aku Juga Harus Bisa.”

“Jika Orang Lain Mampu, Maka Aku Juga Harus Mampu.”



HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur mendalam dengan telah diselesaikannya Skripsi ini Penulis mempersembahkannya kepada:

1. Kedua orangtua saya tercinta, Bapak Suyatman dan Alm. Ibu Martilah yang selalu memberikan support serta selalu mendoakan yang terbaik untuk saya.
2. Saudara kandung saya dan saudara saya yang telah memberikan motivasi dan semangat.
3. Dosen Pembimbing, Bapak Dr. Sigit Wibawanto, S.E.,M.M. yang telah membimbing saya dengan sangat baik dan penuh kesabaran sehingga skripsi saya dapat terselesaikan.
4. Sahabat seperjuangan skripsi yang selalu menemani dan memberikan motivasi.
5. Segenap civitas akademika kampus Universitas Putra Bangsa Kebumen, staf pengajar, karyawan, dan seluruh mahasiswa semoga tetap semangat dalam beraktivitas mengisi hari-harinya di kampus Universitas Putra Bangsa Kebumen.
6. Teman-teman seperjuangan kelas Reguler A, Angkatan 2019 serta semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi saya.

ABSTRAKSI

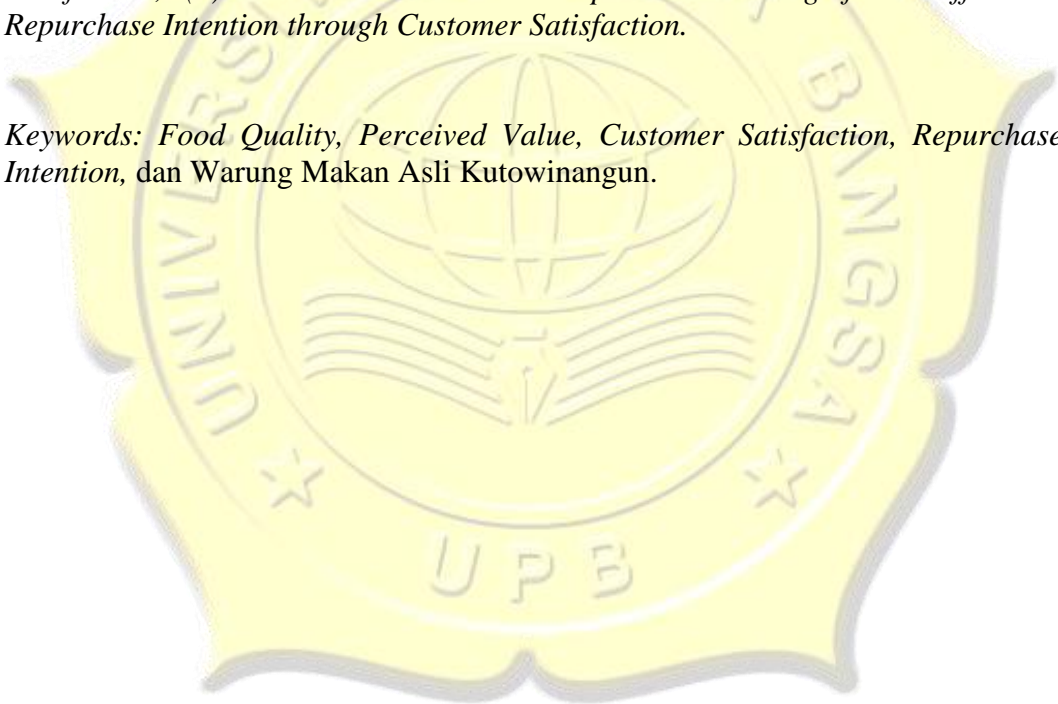
Penelitian ini bertujuan untuk meneliti Pengaruh *Food Quality* dan *Perceived Value* terhadap *Repurchase Intention* yang di mediasi oleh *Customer Satisfaction* pada Warung Makan Asli Kutowinangun Kebumen. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen pada Warung Makan Asli Kutowinangun di Kebumen. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisa data yang digunakan adalah uji instrument validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, uji hipotesis, uji koefisien determinasi, uji korelasi, analisis jalur, dan uji sobel. Alat bantu pengolahan data menggunakan SPSS for Windows version 25.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) *Food Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction*, (2) *Perceived Value* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction*, (3) *Food Quality* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Repurchase Intention*, (4) *Perceived Value* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Repurchase Intention*, (5) *Customer Satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Repurchase Intention*, (6) *Food Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Repurchase Intention* melalui *Customer Satisfaction*, (7) *Perceived Value* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Repurchase Intention* melalui *Customer Satisfaction*.

Kata kunci: *Food Quality*, *Perceived Value*, *Customer Satisfaction*, *Repurchase Intention*, dan Warung Makan Asli Kutowinangun.

ABSTRACT

This study aims to examine the Effect of Food Quality and Perceived Value on Repurchase Intention mediated by Customer Satisfaction at Warung Makan Asli Kutowinangun Kebumen. The population in this study is consumers at the Kutowinangun Original Food Shop in Kebumen. Data collection techniques using questionnaires. The data analysis used is instrument validity and reliability test, classical assumption test, hypothesis test, determination coefficient test, correlation test, path analysis, and sobel test. The data processing tool uses SPSS for Windows version 25.0. The results showed that: (1) Food Quality has a positive and significant effect on Customer Satisfaction, (2) Perceived Value has a positive and significant effect on Customer Satisfaction, (3) Food Quality does not have a positive and significant effect on Repurchase Intention, (4) Perceived Value has a positive and significant effect on Repurchase Intention, (5) Customer Satisfaction has a positive and significant effect on Repurchase Intention, (6) Food Quality has a positive and significant effect on Repurchase Intention through Customer Satisfaction, (7) Perceived Value has a positive and significant effect on Repurchase Intention through Customer Satisfaction.

Keywords: Food Quality, Perceived Value, Customer Satisfaction, Repurchase Intention, dan Warung Makan Asli Kutowinangun.



KATA PENGANTAR

Segala puji dan rasa syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan Rahman dan Rahim-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *Food Quality*, *Perceived Value* Terhadap *Repurchase Intention* Dengan *Customer Satisfaction* Sebagai Mediasi Pada Warung Makan Asli Kutowinangun Kebumen” Tujuan dari penyusunan skripsi ini guna memenuhi sebagian dari syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen S1 di Universitas Putra Bangsa Kebumen.

Skripsi ini menjelaskan mengenai pengaruh *Food Quality* dan *Perceived Value* Terhadap *Repurchase Intention* melalui *Customer Satisfaction* sebagai Pemediasi, dimana masing-masing hubungan antar variabel terdapat yang memiliki pengaruh positif dan signifikan juga terdapat hubungan antar variabel yang tidak berpengaruh positif dan signifikan pada Warung Makan Asli Kutowinangun di Kabupaten Kebumen yang berjumlah 130 orang.

Terselesaikannya skripsi ini tidak lepas dari peran semua pihak yang telah membantu penulis. Karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Sigit Wibawanto, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya untuk memberikan arahan selama penulisan skripsi ini.

2. Segenap responden dalam penelitian ini yaitu masyarakat khususnya konsumen pada Warung Makan Asli Kutowinangun Kebumen.
3. Bapak dan Ibu Dosen beserta Karyawan Universitas Putra Bangsa yang juga memberikan arahan serta motivasi selama penulisan skripsi.
4. Kedua orang tua saya, Bapak Suyatman dan Alm. Ibu Martilah tercinta atas doa dan semoga Ibu Bahagia di Surga, motivasi serta pemberian dukungan moril selama ini.
5. Terkhusus kepada sahabat Dzul, Ruhan, Nurul H, Ida, Berlin yang selalu memberikan dukungan, motivasi, dan senantiasa menemani saya di dalam kondisi suka maupun duka selama 8 tahun ini.
6. Teman-teman seperjuangan Manajemen 7RE yang sangat solid serta tekad kuatnya untuk lulus dan wisuda bersama.

Penulis menyadari bahwa baik dalam pengungkapan, penyajian, dan pemilihan kata-kata maupun pembahasan materi skripsi ini masih jauh dari sempurna. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

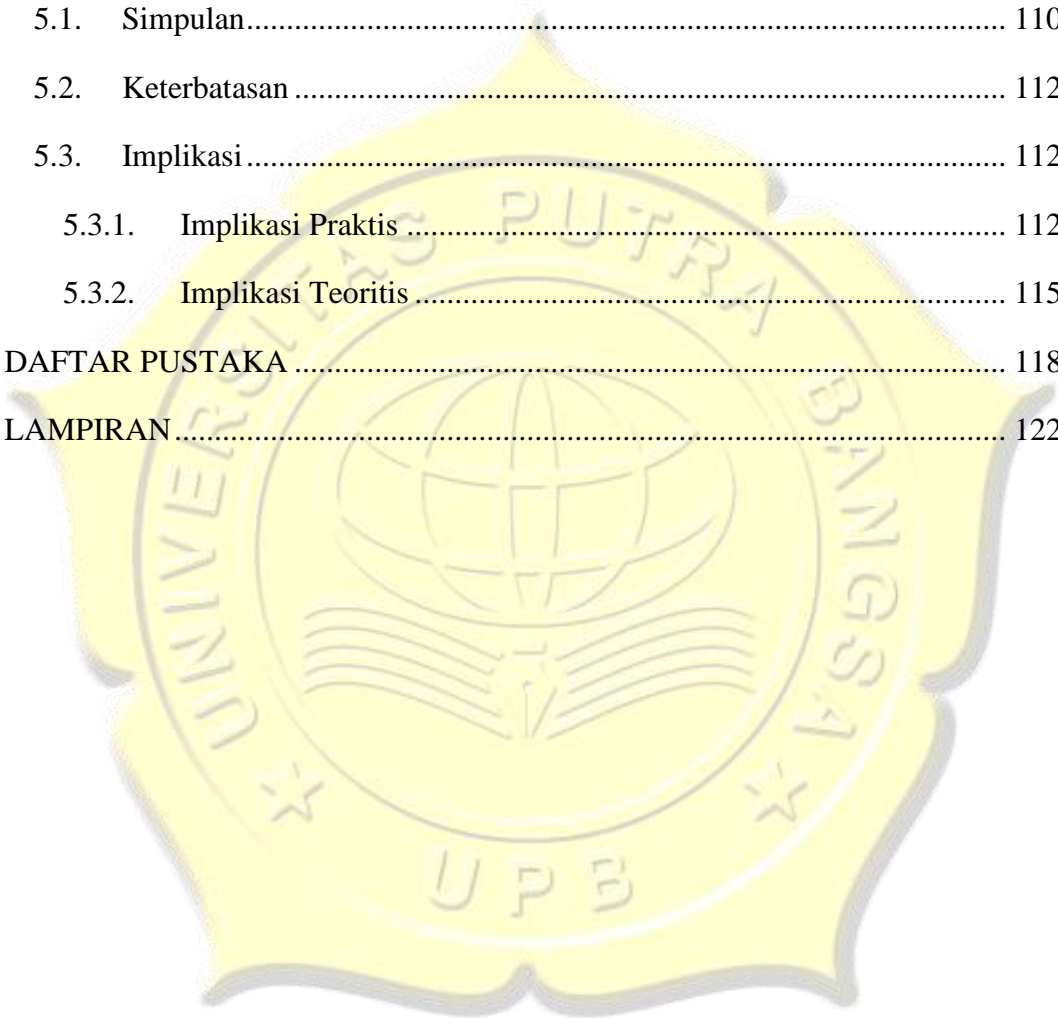
DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN.....	ii
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAKSI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	9
1.3. Batasan Masalah.....	10
1.4. Tujuan Penelitian.....	13
1.5. Manfaat Penelitian.....	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	15
2.1. Tinjauan Teori.....	15
2.1.1. Minat Pembelian Ulang (<i>Repurchase Intention</i>).....	15
2.1.2. Customer Satisfaction (Kepuasan Pelanggan).....	18
2.1.3. <i>Food Quality</i> (Kualitas Makanan).....	23

2.1.4.	Perceived Value (Persepsi Nilai)	26
2.2.	Penelitian Terdahulu.....	29
2.3.	Hubungan Antar Variabel	39
2.3.1.	Pengaruh <i>Food Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	39
2.3.2.	Pengaruh <i>Perceived Value</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	40
2.3.3.	Pengaruh <i>Food Quality</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i>	41
2.3.4.	Pengaruh <i>Perceived Value</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i>	42
2.3.5.	Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i> ...	43
2.3.6.	Pengaruh <i>Food Quality</i> dan <i>Repurchase Intention</i> melalui <i>Customer Satisfaction</i> sebagai Variabel Mediasi	44
2.3.7.	Pengaruh <i>Perceived Value</i> dan <i>Repurchase Intention</i> melalui <i>Customer Satisfaction</i> sebagai Variabel Mediasi	45
2.4.	Model Empiris.....	46
2.5.	Hipotesis.....	46
BAB III METODE PENELITIAN.....		48
3.1.	Objek dan Subjek Penelitian	48
3.1.1.	Objek Penelitian	48
3.1.2.	Subjek Penelitian.....	48
3.2.	Variabel Penelitian	48
3.2.1.	Variabel Independent (variabel bebas).....	49
3.2.2.	Variabel Dependent (variabel terikat).....	49
3.2.3.	Variabel Mediasi	49
3.3.	Definisi Operasional Variabel	49
3.3.1.	Repurchase Intention (Y_2).....	50
3.3.2.	Customer Satisfaction (Y_1)	51

3.3.3.	Food Quality (X_1).....	52
3.3.4.	Perceived Value (X_2).....	53
3.4.	Instrumen atau Alat Pengumpulan Data.....	54
3.5.	Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	55
3.6.	Populasi dan Sampel.....	57
3.6.1.	Populasi.....	57
3.6.2.	Sampel.....	57
3.6.3.	Teknik Pengambilan Sampel.....	58
3.6.4.	Penentuan Jumlah Sampel.....	58
3.7.	Teknik Analisis.....	59
3.7.1.	Analisis Deskriptif.....	59
3.7.2.	Analisis Kuantitatif.....	60
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	72
4.1.	Gambaran Umum.....	72
4.2.	Analisis Deskriptif.....	72
4.2.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	73
4.2.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	73
4.2.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	74
4.2.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	75
4.3.	Analisis Statistik.....	76
4.3.1.	Uji Validitas.....	76
4.3.2.	Uji Reliabilitas.....	79
4.3.3.	Uji Asumsi Klasik.....	80
4.3.4.	Uji Hipotesis.....	85
4.3.5.	Koefisien Korelasi.....	90

4.3.6.	Analisis Jalur	92
4.3.7.	Sobel Test.....	98
4.3.8.	Diagram Jalur	99
4.4.	Pembahasan	101
BAB V SIMPULAN		110
5.1.	Simpulan.....	110
5.2.	Keterbatasan	112
5.3.	Implikasi	112
5.3.1.	Implikasi Praktis	112
5.3.2.	Implikasi Teoritis	115
DAFTAR PUSTAKA		118
LAMPIRAN		122



DAFTAR TABEL

Tabel I 1	4
Tabel II 1	36
Tabel III 1	51
Tabel III 2	52
Tabel III 3	53
Tabel III 4	54
Tabel IV 1	73
Tabel IV 2	74
Tabel IV 3	75
Tabel IV 4	76
Tabel IV 5	77
Tabel IV 7	78
Tabel IV 8	78
Tabel IV 9	79
Tabel IV 10	80
Tabel IV 11	81
Tabel IV 12	82
Tabel IV 13	83
Tabel IV 14	83
Tabel IV 15	86
Tabel IV 16	88
Tabel IV 17	89
Tabel IV 18	90
Tabel IV 19	91
Tabel IV 20	91
Tabel IV 21	93
Tabel IV 22	94
Tabel IV 23	98
Tabel IV 24	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar II 1	46
Gambar IV 1.....	84
Gambar IV 2.....	85
Gambar IV 3.....	100



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Kuesioner
Lampiran 2	: Data Kuesioner
Lampiran 3	: Data Tabulasi Kuesioner
Lampiran 4	: Hasil Uji Validitas
Lampiran 5	: Hasil Uji Reabilitas
Lampiran 6	: Hasil Uji Asumsi Klasik
Lampiran 7	: Hasil Uji Hipotesis
Lampiran 8	: Hasil Uji Korelasi
Lampiran 9	: Hasil Uji Sobel
Lampiran 10	: Kartu Konsultasi Skripsi
Lampiran 11	: Kartu Peserta Seminar

