

HALAMAN MOTTO

**“PEMBICARA YANG HEBAT TIDAK DILAHIRKAN, TETAPI MEREKA
DILATIH”**



HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Allah SWT pencipta semesta alam yang telah memberiku hidup sehat, berkah dan rizki-nya,
2. Bapak dan Ibu tercinta terimakasih atas dukungan dan pengorbanannya sungguh cinta kasih Bapak dan Ibu yang tulus, do'a serta kasih sayangnya tak akan pernah saya lupakan selamanya.
3. Untuk seluruh keluargaku dan saudaraku terimakasih atas do'a dan dukungannya.
4. Untuk kakak Saya yang terbaik Teguh Raharjo terimakasih banyak.
5. Buat temen saya Pak Septo Adiputro dan Gilang Heriyanto yang selalu memberikan support dan pengarahannya kepada saya.
6. Buat kekasih hati yang selalu mendukungku dalam kelancaran skripsi ini, terimakasih atas dukungannya dan pengorbanannya serta ketulusan dan support yang tak terlupakan, Nur Rohmawati
7. Teman-teman saya yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, terimakasih atas dukungan dukungannya.
8. Seluruh *civitas akademika* Universitas Putra Bangsa Kebumen dan pembaca yang budiman.

ABSTRAKSI

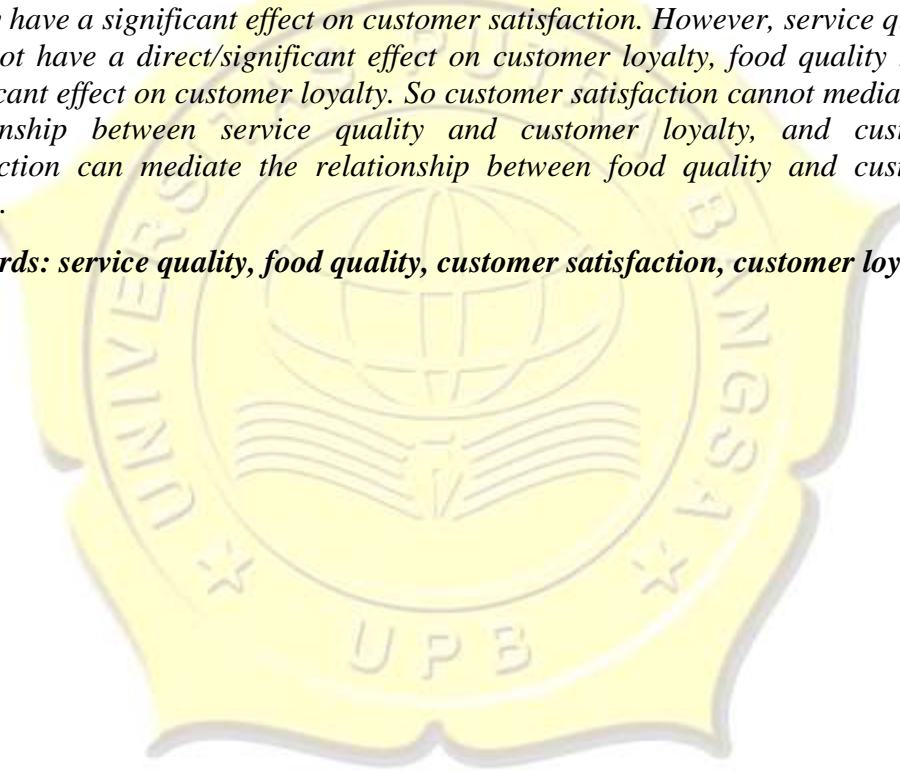
Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Service Quality* dan *Food Quality* terhadap *Customer Loyalty* dengan *Customer Satisfaction* sebagai variabel intervening pada Restoran MIE KIRO Kebumen. Pengambilan sampel menggunakan metode *nonprobability sampling*. penelitian ini mengambil sampel sebanyak 110 responden pada pelanggan Restoran MIE KIRO Kebumen dan dapat dilakukan analisis data. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Alat analisis data menggunakan bantuan program aplikasi komputer yaitu *IBM SPSS Statistics 25*. Berdasarkan metode statistika dilakukan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, dan uji normalitas), uji parsial, uji koefisien determinasi, dan analisis jalur. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan uji validitas dan reliabilitas semua variabel dinyatakan valid dan reliabel. Berdasarkan hasil yang diperoleh bahwa variabel *service quality* dan *food quality* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction*. Namun *service quality* tidak berpengaruh secara langsung/ signifikan terhadap *customer loyalty*, *food quality* berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty*. Sehingga *customer satisfaction* tidak dapat memediasi hubungan antara *Service quality* terhadap *customer loyalty*, dan *customer satisfaction* dapat memediasi hubungan antara *food Quality* terhadap *customer loyalty*.

Kata Kunci : *service quality, food quality, customer satisfaction, customer loyalty.*

ABSTRACT

This research aims to test and analyze the influence of Service Quality and Food Quality on Customer Loyalty with Customer Satisfaction as an intervening variable at the MIE KIRO Kebumen Restaurant. Sampling used a nonprobability sampling method. This research took a sample of 110 respondents from MIE KIRO Restaurant customers in Kebumen and data analysis could be carried out. This research is a type of quantitative research. The data collection technique was carried out using a questionnaire. The data analysis tool uses the help of a computer application program, namely IBM SPSS Statistics 25. Based on statistical methods, validity tests, reliability tests, classical assumption tests (multicollinearity test, heteroscedasticity test, and normality test), partial tests, coefficient of determination tests, and path analysis are carried out. The results of this research show that based on validity and reliability tests all variables are declared valid and reliable. Based on the results obtained, the variables service quality and food quality have a significant effect on customer satisfaction. However, service quality does not have a direct/significant effect on customer loyalty, food quality has a significant effect on customer loyalty. So customer satisfaction cannot mediate the relationship between service quality and customer loyalty, and customer satisfaction can mediate the relationship between food quality and customer loyalty.

Keywords: *service quality, food quality, customer satisfaction, customer loyalty.*



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang telah diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *FOOD QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* DENGAN *CUSTOMER SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI PADA RESTORAN MIE KIRO DI KABUPATEN KEBUMEN) ”**.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Strata-1 (S1) pada program studi Manajemen Universitas Putra Bangsa Kebumen.

Skripsi ini merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan penulis dalam mengimplementasikan dan mengimplikasikan ilmu yang didapat dibangku kuliah dengan realita kehidupan nyata, khususnya dalam bidang penelitian ilmiah. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tentu penulis menemui banyak kesulitan dan hambatan, akan tetapi berkat bantuan, bimbingan dan nasehat dari berbagai pihak saya dapat menyelesaikan skripsi sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya terutama kepada:

1. Ibu Intan Maulina Rhamdhani, SE.Sy., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Bapak dan Ibu Dosen beserta staf dan karyawan Universitas Putra Bangsa Kebumen.

3. Seluruh staf dan pustakawan perpustakaan Universitas Putra Bangsa Kebumen.
4. Semua responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi data kuesioner yang sangat diperlukan dalam keberlangsungan penulisan skripsi.
5. Kepada semua pihak yang telah membantu terselesainya skripsi ini dari awal sampai akhir.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Kebumen, 13 Mei 2024

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Aji Darmawan', written over a horizontal line.

Aji Darmawan

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	iv
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAKSI	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Batasan Masalah.....	9
1.4. Tujuan Penelitian.....	12
1.5. Manfaat Penelitian.....	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
2.1. Tinjauan Teori	15
2.1.1. <i>Customer Loyalty</i>	15
2.1.2. <i>Service Quality</i>	18
2.1.3. <i>Food Quality</i>	25
2.1.4. Customer Satisfaction	31

2.2.	Penelitian Terdahulu.....	35
2.3.	Hubungan Antar Variabel	46
2.3.1	Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfaction.....	46
2.3.2	Pengaruh Food Quality Terhadap Customer Satisfaction	47
2.3.3	Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Loyalty	47
2.3.4	Pengaruh Food Quality Terhadap Customer Loyalty	48
2.3.5	Pengaruh Customer Satisfaction Terhadap Customer Loyalty	49
2.4.	Model Empiris	53
2.5.	Hipotesis	54
BAB III	55
METODE PENELITIAN	55
3.1.	Objek dan Subjek Penelitian	55
3.1.1	Objek Penelitian	55
3.1.2	Subjek Penelitian	55
3.2.	Variabel Penelitian	55
3.3.	Definisi Operasional Variabel	56
3.4.	Instrumen atau Alat Pengumpulan Data.....	60
3.5.	Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	62
3.5.1	Jenis Data	62
3.5.2.	Teknik Pengumpulan Data.....	63
3.6.	Populasi dan Sampel	63
3.7.	Teknik Analisis.....	64
3.7.1.	Analisis Deskriptif	65
3.7.2.	Analisis Statistika.....	65
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	77

4.1	Analisis Deskriptif.....	77
4.1.1	Sejarah Latar Belakang Perusahaan.....	77
4.1.2	Profil Responden.....	77
4.1.3	Penghasilan.....	80
4.2.	Analisis Statistik.....	80
4.2.1	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	81
4.2.2	Asumsi Klasik.....	85
4.2.3.	Uji Hipotesis.....	90
4.2.4.	Analisis Korelasi.....	95
4.2.5.	Analisis Jalur (<i>Path Analyze</i>).....	97
4.2.6.	Uji Sobel (Sobel Test).....	106
4.3	Pembahasan.....	107
BAB V SIMPULAN.....		114
5.1	SIMPULAN.....	114
5.1.1	Keterbatasan.....	114
5.2	Implikasi.....	115
5.2.1	Implikasi Praktis.....	115
5.2.2	Implikasi Teoritis.....	116
DAFTAR PUSTAKA.....		121
LAMPIRAN.....		125

DAFTAR TABEL

TABEL I. 1 Hasil Observasi di Restoran MIE KIRO Kebumen	4
TABEL III. 1 Indikator Dan Distributor Customer Loyalty Pada Kuesioner	57
TABEL III. 2 Indikator Dan Distributor Service Quality Pada Kuesioner	58
TABEL III. 3 Indikator Dan Distribusi Customer Food Quality Pada Kuesioner	59
TABEL III. 4 Indikator Dan Distribusi Customer Satisfaction Pada Kuesioner	60
TABEL IV. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	78
TABEL IV. 2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	78
TABEL IV. 3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan	79
TABEL IV. 4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendapatan	80
TABEL IV. 5 Tabel Uji Validitas Service Quality	81
TABEL IV. 6 Tabel Uji Validitas Food Quality	82
TABEL IV. 7 Tabel Uji Validitas Customer Satisfaction	83
TABEL IV. 8 Tabel Uji Validitas Customer Loyalty	83
TABEL IV. 9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	84
TABEL IV. 10 Hasil Uji Multikolinieritas Substruktural 1	85
TABEL IV. 11 Hasil Uji Multikolinieritas Substruktural 2	86
TABEL IV. 12 Hasil Uji Parsial (Uji t) Substruktural 1	91
TABEL IV. 13 Hasil Uji Parsial (Uji t) Substruktural 2	92
TABEL IV. 14 Ringkasan Uji Hipotesis	94
TABEL IV. 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi Substruktural 1	94
TABEL IV. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi Substruktural 2	95
TABEL IV. 17 Hasil Uji Analisis Kolerasi	96
TABEL IV. 18 Hasil Uji Koefisien Jalur Substruktural 1	98
TABEL IV. 19 Hasil Uji Koefisien Jalur Substruktural 2	100
TABEL IV. 20 Hasil Uji Sobel Substruktural 1	106
TABEL IV. 21 Hasil Uji Sobel Substruktural 2	107

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR II. 1 Model Empiris	53
GAMBAR IV. 1 Hasil Uji Normalitas Substruktual 1	87
GAMBAR IV. 2 Hasil Uji Normalitas Substruktual 2	88
GAMBAR IV. 3 Hasil Uji Hereteroskedastisitas Substruktual 1	89
GAMBAR IV. 4 Hasil Uji Heteroskedastisitas Substruktural 2	90
GAMBAR IV. 5 Diagram Jalur	104



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : KUESIONER

LAMPIRAN 2 : DATA RESPONDEN

LAMPIRAN 3 : UJI VALIDITAS

LAMPIRAN 4 : UJI RELIABILITAS

LAMPIRAN 5 : UJI ASUMSI KLASIK

LAMPIRAN 6 : UJI HIPOTESIS

LAMPIRAN 7 ANALISIS KOLERASI

LAMPIRAN 8 Tabel r

LAMPIRAN 9 : Tabel t

LAMPIRAN 10 : Kartu Konsultasi

LAMPIRAN 11 : Kartu Seminar

