

## HALAMAN MOTTO

“Janganlah takut jatuh karena yang tidak pernah memanjatlah yang tidak pernah jatuh. Jangan takut gagal karena yang tidak pernah gagal hanyalah orang-orang yang tidak pernah melangkah. Jangan takut salah karena dengan kesalahan yang pertama kita dapat menambah pengetahuan untuk mencari jalan yang benar pada langkah yang kedua.”

-Buya Hamka-

“Perubahan adalah sesuatu yang kerap kali menakutkan, membuat kita tidak nyaman, bingung, dan sulit untuk beradaptasi. Akan tetapi perubahan perlu dilakukan bila kita ingin berkembang menjadi lebih baik dan tahan banting. Berubahlah sekarang, fokuskan perhatian kita pada konsekuensi yang akan kita terima pada masa mendatang jika tidak mengambil tindakan sekarang.”

-Dr. Gunarso Wiwoho, S.E., M.M.-

“Aku tahu mimpiku layak dibayar sebegitu tinggi oleh keringat dan kerja keras, aku tahu mimpiku layak diperjuangkan, dan tidak ada yang bisa memperjuangkannya selain oleh aku sendiri.”

-Mantappu Jiwa-

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Saya persembahkan skripsi ini kepada:

1. Ayahanda tercinta, Almarhum Kraya Wirja yang sudah tenang di surga. Ibu tercinta, Mukinah yang telah mendoakan dan selalu memberikan kasih sayang, kebahagiaan, serta pengorbanannya selama ini.
2. Lima kakak tersayang, Sudarmiasih, Mujiani, Kasih Murni, Daryanti, dan Rusmiyati yang senantiasa memberi semangat dan dukungan.
3. Keluarga besar Almarhum Kraya Wirja yang telah memberikan motivasi dan dukungan.
4. Sahabat-sahabat terhebat Sabna Rifqita Rani, Fina Shofiatul Mubaroroh, Fienda Aryatri, Defi Nahlah Azkiyah, Umi Karimah, Umi Isfa'iana, dan Rina Afkarina Rizqi yang telah memberikan dukungan dan bantuannya.
5. Teman-teman angkatan 2021 khususnya untuk program Studi Manajemen.
6. Almamater yang saya banggakan UNIVERSITAS PUTRA BANGSA KEBUMEN.

## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti *food quality* dan *service quality* melalui *customer satisfaction* sebagai mediasi terhadap *customer loyalty* pada pelanggan Cleon Coffee and Eatery di Kabupaten Kebumen. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner melalui *google forms*. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Penelitian ini memiliki jumlah sampel sebanyak 100 responden pada pelanggan yang melakukan pembelian minimal dua kali dalam jangka waktu satu bulan selama enam bulan terakhir. Variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah *food quality* (X1), *service quality* (X2), *customer satisfaction* (Y1), dan *customer loyalty* (Y2). Penelitian ini menggunakan teknik analisis data deskriptif dan statistik meliputi uji instrumen, uji asumsi klasik, uji hipotesis, analisis jalur, analisis korelasi, dan uji sobel dengan menggunakan bantuan program SPSS 22 *for windows*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua variabel valid dan reliabel, model memenuhi asumsi normalitas, tidak terdapat multikolinieritas, dan tidak terjadi heteroskedastisitas. Hubungan *food quality* terhadap *customer satisfaction* menunjukkan pengaruh yang signifikan. Hubungan *service quality* terhadap *customer satisfaction* menunjukkan pengaruh yang tidak signifikan. Hubungan *food quality* terhadap *customer loyalty* menunjukkan pengaruh yang tidak signifikan. Hubungan *service quality* terhadap *customer loyalty* menunjukkan pengaruh yang tidak signifikan. Hubungan *customer satisfaction* terhadap *customer loyalty* menunjukkan pengaruh yang signifikan. Hubungan *food quality* terhadap *customer loyalty* dengan *customer satisfaction* sebagai pemediasi menunjukkan pengaruh yang signifikan. Hubungan *service quality* terhadap *customer loyalty* dengan *customer satisfaction* sebagai pemediasi menunjukkan pengaruh yang tidak signifikan.

Kata kunci: *Food Quality*, *Service Quality*, *Customer Satisfaction*, dan *Customer Loyalty*.

## **ABSTRACT**

*This study aims to examine food quality and service quality through customer satisfaction as mediation on customer loyalty for Cleon Coffee and Eatery customers in Kebumen Regency. Data collection was carried out using a questionnaire via google forms. This study uses non-probability sampling technique with purposive sampling method. This study has a sample size of 100 respondents for customers who made purchases at least two times within a month during the last six months. The variables used in this study are food quality (X1), service quality (X2), customer satisfaction (Y1), and customer loyalty (Y2). This study uses descriptive and statistical data analysis techniques including instrument tests, classical assumption tests, hypothesis testing, path analysis, correlation analysis, and sobel tests using the help of the SPSS 22 for windows program.*

*The results of this study indicate that all variables are valid and reliable, the model meets the assumptions of normality, there is no multicollinearity, and no heteroscedasticity. The relationship between food quality and customer satisfaction shows a significant effect. The relationship between service quality and customer satisfaction shows an insignificant effect. The relationship between food quality and customer loyalty shows an insignificant effect. The relationship between service quality and customer loyalty shows an insignificant effect. The relationship between customer satisfaction and customer loyalty shows a significant effect. The relationship between food quality and customer loyalty with customer satisfaction as a mediator shows a significant effect. The relationship between service quality and customer loyalty with customer satisfaction as a mediator shows an insignificant effect.*

*Keywords: Food Quality, Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, karena berkat limpahan rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul *PENGARUH FOOD QUALITY DAN SERVICE QUALITY MELALUI CUSTOMER SATISFACTION* SEBAGAI MEDIASI TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* (Studi pada Pelanggan Cleon Coffee and Eatery di Kabupaten Kebumen). Tak lupa, shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, sebagai suri tauladan dalam menjalani kehidupan ini. Skripsi ini penulis susun untuk memenuhi tugas dan melengkapi syarat guna memperoleh gelar sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen Universitas Putra Bangsa (UPB) Kebumen.

Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian skripsi ini banyak mendapat bimbingan, nasehat serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada berbagai pihak atas bantuan, bimbingan, petunjuk, saran, serta nasehat yang tidak ternilai harganya dalam penyelesaian skripsi ini. Berkaitan dengan hal tersebut penulis menghaturkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Gunarso Wiwoho, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu untuk memberikan masukan, bimbingan, dan motivasi yang membangun kepada penulis hingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.

2. Almarhum ayah tercinta yang telah di surga, Kraya Wirja yang semasa hidup sampai sekarang selalu menjadi motivasi penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini. *This is for you, dad.*
3. Ibu tersayang, Mukinah yang selalu memberikan doa, dukungan, motivasi, kasih sayang, dan selalu mengingatkan penulis agar menyelesaikan skripsi ini. *Thank you for everything.*
4. Lima kakak tersayang, Sudarmiasih, Mujiani, Kasih Murni, Daryanti, dan Rusmiyati yang telah memberi *support* dan doa kepada penulis agar bisa mencapai cita-cita.
5. Keluarga besar yang telah memberikan dukungan dan saran-saran selama proses penulisan skripsi.
6. Kepada diri penulis sendiri, Yuni Setianingsih. Terima kasih sudah bertahan menjadi kuat sejauh ini. Terima kasih tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri di titik ini, meski sering kali merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil, namun terima kasih tetap menjadi manusia yang selalu berusaha dan bertahan. Terima kasih karena memutuskan memilih jalan seperti ini dan tidak menyerah sesulit apapun penyusunan skripsi, ini merupakan pencapaian yang patut diapresiasi untuk diri sendiri. Berbahagialah selalu dimanapun berada, Yuni. Adapun kurang dan lebihmu mari merayakan diri sendiri.
7. Sahabat dan teman seperjuanganku atas semangat dan dukungan yang diberikan hingga saat ini.

8. Seluruh responden yang telah memberikan waktu dan informasi untuk membantu penyelesaian skripsi ini.
9. Semua pihak yang membantu kelancaran penyusunan skripsi ini yang tidak penulis sebutkan satu persatu.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu ekonomi, khususnya dalam bidang manajemen pemasaran.

Kebumen, 13 Februari 2025



Yuni Setianingsih



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN .....	iv
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME .....	v
HALAMAN MOTTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
ABSTRAKSI .....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GAMBAR .....	xx
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	12
1.3. Batasan Masalah.....	13
1.4. Tujuan Penelitian.....	17
1.5. Manfaat Penelitian.....	17
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	19
2.1. Tinjauan Teori .....	19
2.1.1. <i>Customer Loyalty</i> .....	19
1. Pengertian <i>Customer Loyalty</i> .....	19
2. Faktor-faktor yang Memengaruhi <i>Customer Loyalty</i> .....	23
3. Karakteristik Pelanggan yang <i>Loyal</i> .....	27



4. Tahapan Menuju Konsumen yang <i>Loyal</i> .....	28
5. Keuntungan Konsumen yang <i>Loyal</i> .....	32
6. Indikator <i>Customer Loyalty</i> .....	33
2.1.2. <i>Customer Satisfaction</i> .....	34
1. Pengertian <i>Customer Satisfaction</i> .....	34
2. Faktor-faktor timbulnya <i>Customer Satisfaction</i> .....	37
3. Manfaat <i>Customer Satisfaction</i> .....	41
4. Indikator <i>Customer Satisfaction</i> .....	42
2.1.3. <i>Food Quality</i> .....	43
1. Pengertian <i>Food Quality</i> .....	43
2. Indikator <i>Food Quality</i> .....	44
2.1.4. <i>Service Quality</i> .....	46
1. Pengertian <i>Service Quality</i> .....	46
2. Prinsip-prinsip <i>Service Quality</i> .....	48
3. Faktor-faktor yang Memengaruhi <i>Service Quality</i> .....	52
4. Indikator <i>Service Quality</i> .....	55
2.2. Penelitian Terdahulu .....	57
2.3. Hubungan Antar Variabel .....	86
2.4. Model Empiris.....	92
2.5. Hipotesis.....	92
BAB III METODE PENELITIAN.....	94
3.1. Objek dan Subjek Penelitian .....	94
3.1.1. Objek Penelitian.....	94
3.1.2. Subjek Penelitian .....	94
3.2. Variabel Penelitian .....	95

3.2.1. Variabel Bebas (independen/eksogen) .....	95
3.2.2. Variabel Terikat (dependen/endogen) .....	95
3.2.3. Variabel Mediasi ( <i>intervening</i> ).....	95
3.3. Definisi Operasional Variabel.....	96
3.3.1. Variabel Terikat (Y2) .....	96
3.3.2. Variabel Mediasi (Y1) .....	97
3.3.3. Variabel Bebas (X) .....	98
3.4. Instrumen atau Alat Pengumpulan Data.....	100
3.5. Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	102
3.5.1. Jenis Data .....	102
1. Data Primer .....	102
2. Data Sekunder.....	103
3.5.2. Teknik Pengumpulan Data .....	103
1. Kuesioner .....	103
2. Wawancara .....	104
3. Studi Pustaka .....	105
3.6. Populasi dan Sampel .....	105
3.6.1. Populasi.....	105
3.6.2. Sampel .....	106
3.7. Teknik Analisis .....	108
3.7.1. Analisis Deskriptif .....	108
3.7.2. Analisis Statistik .....	109
3.8. Alat Analisis Data .....	109
3.8.1. Uji Instrumen .....	109
1. Uji Validitas.....	110

2. Uji Reliabilitas .....	111
3.8.2. Uji Asumsi Klasik.....	112
1. Uji Normalitas .....	112
2. Uji Multikolinearitas.....	113
3. Uji Heteroskedastisitas .....	115
3.8.3. Uji Hipotesis .....	116
1. Uji Parsial (Uji t) .....	116
2. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	117
3.8.4. Analisis Korelasi.....	119
3.8.5. Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ).....	120
1. Koefisien Jalur .....	120
2. Perhitungan Pengaruh.....	122
3.8.6. Diagram Jalur.....	124
3.8.7. Uji Sobel ( <i>Sobel Test</i> ).....	124
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>127</b>
4.1. Analisis Deskriptif.....	127
4.1.1. Profil Cleon Coffee and Eatery.....	127
4.1.2. Profil Responden .....	129
1. Alamat.....	130
2. Jenis Kelamin.....	132
3. Usia .....	133
4. Pekerjaan.....	134
5. Pengeluaran.....	135
4.2. Analisis Statistik.....	136
4.2.1. Uji Instrumen .....	136

1. Uji Validitas .....	136
2. Uji Reliabilitas .....	140
4.2.2. Uji Asumsi Klasik.....	141
1. Uji Normalitas .....	141
2. Uji Multikolinearitas.....	143
3. Uji Heteroskedastisitas .....	145
4.2.3. Uji Hipotesis .....	148
1. Uji Parsial (Uji t) .....	148
2. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	152
4.2.4. Analisis Korelasi.....	153
4.2.5. Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ).....	154
1. Koefisien Jalur .....	155
2. Perhitungan Pengaruh .....	159
4.2.6. Diagram Jalur.....	161
4.2.7. Uji Sobel ( <i>Sobel Test</i> ).....	163
4.3. Pembahasan.....	165
BAB V SIMPULAN .....	172
5.1. Simpulan.....	172
5.2. Keterbatasan .....	173
5.3. Implikasi.....	175
5.3.1. Implikasi Praktis .....	175
5.3.2. Implikasi Teoritis.....	179
DAFTAR PUSTAKA .....	188
LAMPIRAN.....	195

## DAFTAR TABEL

Tabel I-1 Daftar Rating dan Ulasan <i>Cafe</i> di Kabupaten Kebumen.....	5
Tabel I-2 Jumlah konsumen dan Omzet Penjualan Cleon Coffee and Eatery .....	7
Tabel I-3 Observasi Kepada Pelanggan Cleon Coffee and Eatery di Kabupaten Kebumen .....	8
Tabel I-4 Frekuensi Pembelian di Cleon Coffee and Eatery Selama Satu Bulan ...	9
Tabel II-1 Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	76
Tabel II-1 Ringkasan Penelitian Terdahulu (Lanjutan) .....	77
Tabel II-1 Ringkasan Penelitian Terdahulu (Lanjutan) .....	78
Tabel II-1 Ringkasan Penelitian Terdahulu (Lanjutan) .....	79
Tabel II-1 Ringkasan Penelitian Terdahulu (Lanjutan) .....	80
Tabel II-1 Ringkasan Penelitian Terdahulu (Lanjutan) .....	81
Tabel II-1 Ringkasan Penelitian Terdahulu (Lanjutan) .....	82
Tabel II-1 Ringkasan Penelitian Terdahulu (Lanjutan) .....	83
Tabel II-1 Ringkasan Penelitian Terdahulu (Lanjutan) .....	84
Tabel II-1 Ringkasan Penelitian Terdahulu (Lanjutan) .....	85
Tabel II-1 Ringkasan Penelitian Terdahulu (Lanjutan) .....	86
Tabel III-1 Indikator dan Distribusi Variabel <i>Customer Loyalty</i> (Y2) pada Kuesioner .....	97
Tabel III-2 Indikator dan Distribusi Variabel <i>Customer Satisfaction</i> (Y1) pada Kuesioner .....	98
Tabel III-3 Indikator dan Distribusi Variabel <i>Food Quality</i> (X1) pada Kuesioner .....	99
Tabel III-4 Indikator dan Distribusi Variabel <i>Service Quality</i> (X2) pada Kuesioner .....	100
Tabel IV-1 Responden Berdasarkan Alamat.....	130
Tabel IV-2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	132
Tabel IV-3 Responden Berdasarkan Usia .....	133
Tabel IV-4 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	134
Tabel IV-5 Responden Berdasarkan Pengeluaran.....	135

Tabel IV-6 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Food Quality</i> .....	138
Tabel IV-7 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Service Quality</i> .....	138
Tabel IV-8 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Customer Satisfaction</i> .....	139
Tabel IV-9 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Customer Loyalty</i> .....	140
Tabel IV-10 Hasil Uji Reliabilitas .....	141
Tabel IV-11 Hasil Uji Normalitas Substruktural I Dependen <i>Customer Satisfaction (Y1)</i> .....	142
Tabel IV-12 Hasil Uji Normalitas Substruktural II Dependen <i>Customer Loyalty (Y2)</i> .....	143
Tabel IV-13 Hasil Uji Multikolinearitas Substruktural I.....	144
Tabel IV-14 Hasil Uji Multikolinearitas Substruktural II.....	144
Tabel IV-15 Hasil Uji Parsial (Uji t) Substruktural I.....	149
Tabel IV-16 Hasil Uji Parsial (Uji t) Substruktural II.....	150
Tabel IV-17 Hasil Uji R <sup>2</sup> Substruktural I.....	152
Tabel IV-18 Hasil Uji R <sup>2</sup> Substruktural II .....	153
Tabel IV-19 Hasil Uji Korelasi .....	154
Tabel IV-20 Hasil Uji Koefisien Jalur Substruktural I.....	156
Tabel IV-21 Hasil Uji Koefisien Jalur Substruktural II.....	158

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II-1 Kerangka Pemikiran.....	92
Gambar IV-1 Hasil Uji Heteroskedastisitas Substruktural I.....	146
Gambar IV-2 Hasil Uji Heteroskedastisitas Substruktural II.....	147
Gambar IV-3 Diagram Jalur.....	162
Gambar IV-4 Hasil Uji Sobel Substruktural I.....	163
Gambar IV-5 Hasil Uji Sobel Substruktural II .....	164



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I. Kuesioner .....	196
Lampiran II. Tabulasi Data Kuesioner.....	205
Lampiran III. Identitas Responden.....	214
Lampiran IV. Hasil Uji Validitas .....	218
Lampiran V. Hasil Uji Reliabilitas .....	223
Lampiran VI. Hasil Uji Normalitas.....	226
Lampiran VII. Hasil Uji Multikolinearitas.....	227
Lampiran VIII. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	228
Lampiran IX. Hasil Uji Hipotesis dan Uji Analisis Jalur.....	229
Lampiran X. Hasil Uji Analisis Korelasi .....	231
Lampiran XI. Tabel r.....	232
Lampiran XII. Tabel t .....	235
Lampiran XIII. Kartu Konsultasi Skripsi.....	238
Lampiran XIV. Kartu Seminar.....	239

