

HALAMAN MOTTO

“Jika kamu sedang mencari siapa yang akan mengubah hidupmu, maka lihatlah
pada cermin”

-ANONYM-

“Aku tidak tahu kunci sukses yang sebenarnya itu apa, yang aku tahu kunci gagal
yaitu menyenangkan semua orang”



HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, tesis ini penulis persembahkan sebagai tanda terimakasih yang mendalam kepada:

1. Kedua orang tua, Bapak Daruri dan Ibu Retno Hartati yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan.
2. Bapak Dr. Sigit Wibawanto, S.E., M.M selaku dosen pembimbing. Terimakasih atas ilmu, arahan, perhatian dan kesabaran yang selama ini diberikan dengan tulus dan ikhlas kepada penulis.
3. Teman-teman SQUAD S2 yang saling memberikan dukungan dan semangat.
4. Teman-teman dan kerabat yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Terimakasih untuk semua pihak yang terlibat. Semoga Tuhan senantiasa membalas setiap kebaikan kalian semua.

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *price consciousness* dan *Service Quality* terhadap *customer loyalty* dengan *customer satisfaction* sebagai variabel mediasi pada Bullfrog Billiard SportHall Kebumen. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan populasi seluruh pelanggan Bullfrog Billiard SportHall Kebumen yang jumlahnya tidak diketahui secara pasti. Sampel ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*. Jumlah sampel yang ditetapkan sebanyak 170 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan metode PLS-SEM dengan bantuan SmartPLS 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *price consciousness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*. *Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* serta menjadi determinan paling dominan dalam membentuk kepuasan pelanggan. *Price consciousness* tidak berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty*, sedangkan *Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer loyalty*. *Customer satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer loyalty*. Hasil pengujian mediasi menunjukkan bahwa *customer satisfaction* memediasi secara penuh pengaruh *price consciousness* terhadap *customer loyalty* dan memediasi secara parsial pengaruh *Service Quality* terhadap *customer loyalty*. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan kepuasan pelanggan melalui kewajaran harga dan kualitas pelayanan untuk memperkuat loyalitas pelanggan Bullfrog Billiard SportHall Kebumen.

Kata kunci: *Price Consciousness, Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.*

ABSTRACT

This study aims to analyze the effects of price consciousness and Service Quality on customer loyalty, with customer satisfaction as a mediating variable at Bullfrog Billiard SportHall Kebumen. The study employed a quantitative approach with a population consisting of all customers of Bullfrog Billiard SportHall Kebumen, whose exact number was unknown. The sample was determined using a purposive sampling technique, with a total of 170 respondents. Data were collected through questionnaires and analyzed using the Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method with the assistance of SmartPLS 4. The results showed that price consciousness had a positive and significant effect on customer satisfaction. Service Quality had a positive and significant effect on customer satisfaction and was the most dominant determinant of customer satisfaction. Price consciousness did not have a significant effect on customer loyalty, while Service Quality had a positive and significant effect on customer loyalty. Customer satisfaction had a positive and significant effect on customer loyalty. The mediation test results showed that customer satisfaction fully mediated the effect of price consciousness on customer loyalty and partially mediated the effect of Service Quality on customer loyalty. These findings highlight the importance of improving customer satisfaction through fair pricing and service quality to strengthen customer loyalty at Bullfrog Billiard SportHall Kebumen.

Keywords: Price Consciousness, Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan kelimpahanNya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “***CUSTOMER SATISFACTION* SEBAGAI PENDORONG *CUSTOMER LOYALTY* PADA BULLFROG BILLIARD SPORSTALL KEBUMEN**”.

Penulis menyadari dalam penyusunan tesis ini masih terdapat banyak kekurangan, dikarenakan adanya beberapa keterbatasan seperti waktu, kemampuan, dan pengetahuan penulis. Meski demikian penulis berusaha semaksimal mungkin sesuai dengan kemampuan serta bimbingan dan arahan dari Dosen Pembimbing, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan dengan baik.

Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Program Magister (S2) dan memperoleh gelar Magister Manajemen (MM) Universitas Putra Bangsa Kebumen. Penyusunan tesis ini dapat terlaksana dengan baik atas bantuan, bimbingan serta kerjasama dari berbagai pihak yang terkait baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Sigit Wibawanto, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing selama proses pengerjaan tesis.
2. Bapak Dr. Gunarso Wiwoho, S.E., M.M. selaku Rektor di Universitas Putra Bangsa Kebumen.
3. Bapak Dr. Sulis Riptiono, S.E., M.M. selaku Kaprodi Magister Manajemen di Universitas Putra Bangsa Kebumen.

4. Segenap dosen dan civitas akademika Universitas Putra Bangsa Kebumen yang telah mendidik serta membantu proses pengerjaan tesis.
5. Kedua orang tua yang telah mendoakan kelancaran pengerjaan tesis, memberi semangat dan dorongan baik secara fisik maupun material hingga terselesaikan penulisan tesis ini.
6. Teman-temanku “SQUAD S2” Universitas Putra Bangsa Kebumen yang selalu memberi semangat dan mendukung penulis dalam proses pengerjaan tesis.
7. Seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyusun tesis ini. Penulis memohon maaf apabila dalam proses penyusunan serta pembahasan tesis ini jauh dari kata sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Penulis berharap tesis ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Kebumen, 17 September 2026

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	iii
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAKSI	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
2.1 Tinjauan Teori	11
2.1.1 <i>Expectancy-Disconfirmation Theory</i>	11

2.1.2 <i>Customer Loyalty</i>	13
2.1.3 <i>Customer Satisfaction</i>	19
2.1.4 <i>Price consciousness</i>	24
2.1.5 <i>Service Quality</i>	28
2.2 Penelitian Terdahulu	31
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	45
2.4 Model Empiris	53
2.5 Hipotesis	54
BAB III 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
3.2.1 Variabel Endogen.....	55
3.2.2 Variabel Eksogen.....	56
3.2.3 Variabel Mediator	56
3.3 Definisi Operasional Variabel	56
3.3.1 <i>Customer Loyalty</i>	56
3.3.2 <i>Customer Satisfaction</i>	57
3.3.3 <i>Price Consciousness</i>	58
3.3.4 <i>Service Quality</i>	59
3.4 Instrumen atau Alat Pengumpulan Data	60
3.5 Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	61

3.5.1 Jenis Data.....	61
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data	62
3.6 Populasi dan Sampel.....	62
3.6.1 Populasi	62
3.6.2 Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	63
3.6.3 Ukuran Sampel	63
3.7 Teknik Analisis.....	64
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	64
3.7.2 Analisis <i>Inferensial</i>	64
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	68
4.1 Analisis Deskriptif.....	68
4.1.1 Gambaran Umum Bullfrog Billiard Sporthall.....	68
4.1.2 Data Profil Responden.....	69
4.2 Analisis Statistik	74
4.2.1 Model Pengukuran.....	75
4.2.2 Model Struktural.....	79
4.2.3 Uji Hipotesis.....	82
4.3 Pembahasan.....	85
BAB V SIMPULAN	95
5.1 Simpulan	95
5.2 Keterbatasan.....	97
5.3 Implikasi	98
DAFTAR PUSTAKA	103

DAFTAR TABEL

Tabel I- 1 Daftar Pool Billiard Di Kebumen	1
Tabel II- 1 Penelitian Terdahulu	42
Tabel III- 1 Indikator Customer Loyalty (Y) pada Kuisisioner	57
Tabel III- 2 Indikator Customer Satisfaction (M) pada Kuisisioner	58
Tabel III- 3 Indikator Price Consciousness (X1) pada Kuisisioner	59
Tabel III- 4 Indikator Service Quality (X2) pada Kuisisioner	59
Tabel IV- 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	70
Tabel IV- 2 Responden Berdasarkan Usia	70
Tabel IV- 3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	71
Tabel IV- 4 Responden Berdasarkan Lama Membership	72
Tabel IV- 5 Responden Berdasarkan Frekuensi Bermain per Bulan	72
Tabel IV- 6 Responden Berdasarkan Rata-Rata Pengeluaran	73
Tabel IV- 7 Hasil Uji <i>Convergent Validity</i>	75
Tabel IV- 8 Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i>	77
Tabel IV- 9 Hasil Uji <i>Reliabilitas</i>	78
Tabel IV- 10 Koefisien Determinan	79
Tabel IV- 11 Uji F-Square	80
Tabel IV- 12 Uji Q-Square	81
Tabel IV- 13 Goodness of Fit	81
Tabel IV- 14 Hasil Uji Pengaruh Langsung	83
Tabel IV- 15 Hasil Uji Pengaruh Tidak Langsung	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Empiris.....	53
Gambar 4. 1 Model Laten Variabel Penelitian	74
Gambar 4. 2 Hasil Pengujian Model Struktural	82



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisioner Penelitian.....	107
Lampiran 2 Tabulasi Data	111
Lampiran 3 Olah Data.....	128

