

HALAMAN MOTTO

“Rasa puas akan selalu menawarkan keamanan dan kenyamanan tapi ingat sukses
tidak akan bisa bertahan saat kamu terlanjur nyaman”

(Merry Riana)



HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

1. Kedua orang tua saya, yang selalu mendoakan, memberikan semangat, motivasi, dan dukungan yang tulus kepada saya. terutama ibu saya ibu Suci Nuraini yang sudah Almarhumah, semoga ibu bangga melihat saya di atas sana.
2. Kakak - kakak tercinta, terutama Muhammad Iqbal Pradana, terima kasih atas semangat, dukungan dan doa yang diberikan kepada saya.
3. Bapak/Ibu Dosen serta civitas akademika Universitas Putra Bangsa yang telah membagikan ilmu, memberi semangat, dan inspirasi kepada saya sejak awal perkuliahan hingga saya selesai menyusun Skripsi ini.
4. Nia Rahmawati S.Pd. yang selalu ikut serta dalam suka dan duka selama proses menempuh pendidikan selama ini, yang selalu memberikan semangat yang terus mengalir, mengingatkan saya dengan tanggung jawab yang harus diselesaikan. serta selalu sedia membersamai proses saya.
5. Sahabat dan teman dekat saya yang selalu memberi motivasi dan semangat hingga Skripsi saya selesai.
6. Teman teman seperjuangan S1 Manajemen Angkatan 2021 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
7. Tidak lupa kepada diri saya sendiri yang telah bekerja keras dan berjuang sejauh ini yang tak pernah memutuskan untuk menyerah sesulit apapun proses perkuliahan dan penyusunan skripsi ini, dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin.

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *service quality* dan harga terhadap loyalitas pelanggan Amanda Brownies Kebumen, dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. Latar belakang penelitian ini adalah pentingnya menciptakan pengalaman belanja yang positif dan berkesan di tengah persaingan bisnis kuliner yang semakin ketat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada pelanggan Amanda Brownies Kebumen. Data dianalisis menggunakan aplikasi SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *service quality* dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, *service quality* juga memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan harga tidak menunjukkan pengaruh langsung yang signifikan terhadap loyalitas. Kepuasan pelanggan terbukti berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Temuan lainnya menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan memediasi pengaruh *service quality* dan harga terhadap loyalitas pelanggan, dengan efek mediasi yang lebih kuat pada variabel harga. Dengan demikian, kepuasan pelanggan menjadi faktor kunci dalam membangun loyalitas, sementara *service quality* berperan penting baik secara langsung maupun tidak langsung dalam meningkatkan loyalitas pelanggan Amanda Brownies Kebumen.

Kata kunci: *Service Quality*, Harga, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, Amanda Brownies Kebumen

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga dengan pertolongan-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh *Service Quality* dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan di Amanda Brownies Kebumen dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening**”. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen Universitas Putra Bangsa.

Selama penyusunan skripsi ini penulis memperoleh bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Aris Susetyo, S.E., Ak., M.M., CA selaku dosen pembimbing yang telah memberikan semangat, dorongan, pengarahan dan bimbingan hingga terselesaikannya skripsi ini.
2. Kedua orang tua dan kakak - kakak tercinta yang selalu memberikan doa, semangat, dan dukungan dalam proses penyusunan skripsi ini.
3. Nia Rahmawati S.Pd yang selalu memberi semangat dan dukungan serta selalu menemani proses dalam suka maupun duka.
4. Seluruh rekan kuliah dan kerabat terdekat yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam mengerjakan skripsi.
5. Masyarakat Kota Kebumen yang telah bersedia menjadi responden, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

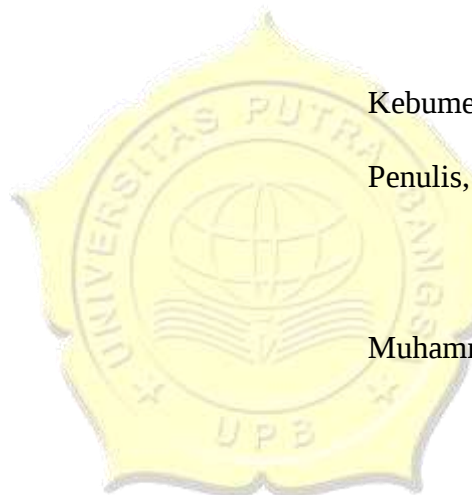
Semoga segala kebaikan, bantuan, bimbingan, motivasi serta semangat yang telah diberikan pihak-pihak bersangkutan, akan mendapat balasan kebaikan dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih adanya kekurangan maupun kesalahan. Maka dari itu penulis mengharapkan adanya kritik saran yang membangun guna perbaikan dan evaluasi untuk menjadi lebih baik. Selain itu penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan para pembaca pada umumnya.

Kebumen, 22 Juli 2025

Penulis,



Muhammad Rizal Yulianto



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	iv
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAKSI	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II.....	10

TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori	10
2.2 Penelitian Terdahulu.....	37
2.3 Hubungan Antar Variabel	41
2.4 Kerangka Penelitian	43
2.5 Hipotesis.....	43
BAB III	45
METODOLOGI PENELITIAN.....	45
3.1 Objek dan Subjek Penelitian	45
3.2. Variabel penelitian	45
3.3 Definisi Operasional Variabel.....	47
3.4 Instrumen dan Alat Pengumpulan Data.....	50
3.5 Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	51
3.6 Populasi dan Sampel	51
3.7 Teknik Analisis Data	54
BAB IV	66
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	66
4.1 Gambaran Umum Subjek Penelitian	66
4.2 Analisis Deskriptif.....	68
4.3 Analisis Statistik.....	70
4.4 Pembahasan	93
BAB V.....	100

SIMPULAN	100
5.1 Simpulan.....	100
5.2 Keterbatasan	102
5.3 Implikasi	104
DAFTAR PUSTAKA	111
LAMPIRAN.....	118



DAFTAR TABEL

Tabel I- 1 Grafik Pelanggan Amanda Brownies Kebumen	5
Tabel II- 1 Penelitian Terdahulu	37
Tabel III- 1 Indikator Service Quality.....	48
Tabel III- 2 Indikator Harga.....	48
Tabel III- 3 Indikator Loyalitas Pelanggan	49
Tabel III- 4 Indikator Kepuasan Pelanggan	50
Tabel III- 5 Skala Penelitian	50
Tabel IV- 1 Jenis Kelamin Responden.....	68
Tabel IV- 2 Usia Responden.....	69
Tabel IV- 3 Jenis Pekerjaan Responden.....	70
Tabel IV- 4 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Service Quality</i>	71
Tabel IV- 5 Hasil Uji Validitas Variabel Harga.....	72
Tabel IV- 6 Hasil Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan.....	73
Tabel IV- 7 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	73
Tabel IV- 8 Hasil Reliabilitas Variabel.....	74
Tabel IV- 9 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Substruktural I.....	75
Tabel IV- 10 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Substruktural II.....	76
Tabel IV- 11 Hasil Uji Multikolinearitas Substruktural I	79
Tabel IV- 12 Hasil Uji Multikolinearitas Substruktural II.....	79
Tabel IV- 13 Hasil Uji Parsial (Uji t) Substruktural I.....	81
Tabel IV- 14 Hasil Uji Parsial (Uji t) Substruktural II.....	82
Tabel IV- 15 Ringkasan Uji Hipotesis	83

Tabel IV- 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi	83
Tabel IV- 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi Substruktural II	84
Tabel IV- 18 Hasil Uji Jalur Struktural I	86
Tabel IV- 19 Hasil Uji Jalur Struktural II	87
Tabel IV- 20 Hasil Uji Sobel I	92
Tabel IV- 21 Hasil Uji Sobel II	92



DAFTAR GAMBAR

Gambar II- 1 Kerangka Penelitian	43
Gambar IV- 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas Substruktural I.....	77
Gambar IV- 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas Substruktural II.....	78
Gambar IV- 3 Diagram Jalur.....	91



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner Penelitian	118
Lampiran II Data Responden	122
Lampiran III Tabulasi Data Kuesioner	126
Lampiran IV Hasil Uji Validitas	130
Lampiran V Hasil Uji Reliabilitas	132
Lampiran VI Hasil Uji Asumsi Klasik.....	133
Lampiran VII Hasil Uji Hipotesis	135
Lampiran VIII Hasil Analisis Jalur	136
Lampiran IX Hasil Uji Sobel	137
Lampiran X Tabel r	138
Lampiran XI Tabel t.....	140
Lampiran XII Kartu Bimbingan.....	143
Lampiran XIII Kartu Seminar.....	144