

HALAMAN MOTTO

Jadilah versi terbaik dari dirimu, “Berani bermimpi, berani mewujudkan”



HALAMAN PERSEMBAHAN

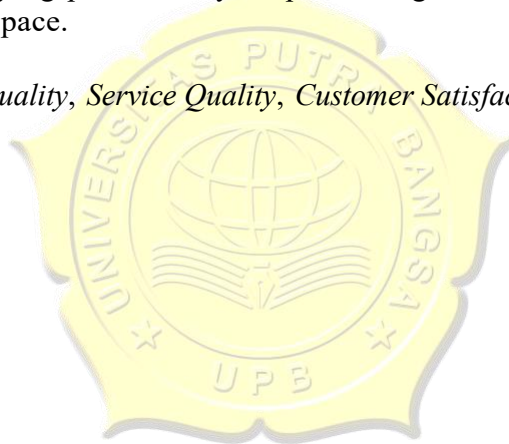
Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah Memberikan kesehatan, rahmat dan hidayah, sehingga penulis masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan tesis ini, sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Magister Manajemen. Walaupun jauh dari kata sempurna, namun penulis bangga telah mencapai pada titik ini, yang akhirnya tesis ini bisa selesai diwaktu yang tepat



ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas makanan (*Food Quality*) dan kualitas pelayanan (*Service Quality*) terhadap loyalitas pelanggan (*Customer Loyalty*), baik secara langsung maupun melalui kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*) sebagai variabel mediasi. Penelitian dilakukan pada konsumen Tuman Coffee and Space di Kebumen yang telah melakukan kunjungan minimal dua kali dalam satu bulan. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan analisis jalur (*path analysis*). Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 207 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Food Quality* dan *Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction*. Selain itu, *Food Quality* dan *Service Quality* juga berpengaruh signifikan terhadap *Customer Loyalty*. *Customer Satisfaction* terbukti menjadi variabel mediasi yang signifikan dalam hubungan antara *Food Quality* dan *Service Quality* terhadap *Customer Loyalty*. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas makanan dan pelayanan akan berdampak langsung pada kepuasan dan loyalitas pelanggan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan keberlanjutan bisnis Tuman Coffee and Space.

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



ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of Food Quality and Service Quality on Customer Loyalty , both directly and indirectly through Customer Satisfaction as a mediating variable. The research was conducted on customers of Tuman Coffee and Space in Kebumen who had visited the café at least twice a month. A quantitative research method with a descriptive approach and path analysis was employed. Data were collected using questionnaires distributed to 207 respondents. The results show that both Food Quality and Service Quality have a significant effect on Customer Satisfaction. Furthermore, Food Quality and Service Quality also significantly influence Customer Loyalty . Customer Satisfaction is proven to be a significant mediating variable in the relationship between Food Quality, Service Quality, and Customer Loyalty . These findings indicate that improving food and Service Quality directly impacts Customer Satisfaction and Loyalty , which in turn supports the business sustainability of Tuman Coffee and Space.

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



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis ini yang berjudul “PENGARUH *FOOD QUALITY* DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* KONSUMEN DI TUMAN COFFEE AND SPACE KEBUMEN” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen.

Penyusunan tesis ini tidak lepas dari dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada:

1. Dr. Gunarso Wiwoho, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah sabar memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi dalam penyusunan tesis ini.
2. Segenap Dosen dan Civitas Akademika Program studi Magister Manajemen Universitas Putra Bangsa.
3. Kedua orang tua tercinta dan keluarga yang selalu memberikan doa, dukungan moral, serta motivasi yang tiada henti.
4. Terima kasih kepada Devi Syafira Isnaeni yang dengan penuh kesabaran dan kesetiaan selalu mendampingi dan memotivasi untuk semangat dan tersenyum dalam menyelesaikan tesis ini.
5. Sahabat dan rekan-rekan seperjuangan yang telah memberikan semangat serta bantuan selama proses penelitian dan penulisan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena

itu, penulis terbuka terhadap segala kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan karya ini. Semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan di bidang yang relevan.

Kebumen, 4 Agustus 2025

Rifanda Rizki Rahmayoga



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.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	11
1.3. Tujuan Penelitian.....	11
1.4. Batasan Masalah.....	12
1.5. Manfaat Penelitian.....	16
BAB II.....	17
TINJAUAN PUSTAKA	17

2.1.	Tinjauan Teori	17
2.1.1.	<i>Customer Loyalty</i>	17
2.1.2.	<i>Customer Satisfaction</i>	21
2.1.3.	<i>Food Quality</i>	23
2.1.4.	<i>Service Quality</i>	26
2.2.	Penelitian Terdahulu.....	28
2.3.	Hubungan Antar Variabel	44
2.4.	Model Empiris	52
2.5.	Hipotesis	53
BAB III		55
METODE PENELITIAN		55
3.1.	Objek Dan Subjek Penelitian	55
3.2.	Variabel Penelitian	56
3.3.	Definisi Operasional Variabel	58
3.4.	Instrumen Atau Alat Pengumpulan Data.....	61
3.5.	Data Dan Teknik Pengumpulan Data	62
3.6.	Populasi Dan Sampel.....	62
3.7.	Teknik Analisis.....	63
BAB IV		68
HASIL DAN PEMBAHASAN		68
4.1.	Gambaran Umum Perusahaan	68
4.2.	Analisis Deskriptif.....	70
4.3.	Analisis Statistik.....	74
4.3.1.	Uji Model Pengukuran (Outer Model)	74
4.3.2.	Pengukuran Model Sktruktural (Inner Model)	77

4.3.3.	Pengujian Hipotesis	81
4.4.	Pembahasan	83
4.4.1.	Pengaruh <i>Food Quality</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i>	83
4.4.2.	Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	85
4.4.3.	Pengaruh <i>Food Quality</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	87
4.4.4.	Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i>	88
4.4.5.	Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i>	90
BAB V		93
SIMPULAN DAN IMPLIKASI		93
5.1.	Simpulan.....	93
5.2.	Keterbatasan Penelitian	94
5.3.	Implikasi	96
DAFTAR PUSTAKA		99
LAMPIRAN		104

DAFTAR TABEL

Tabel I-1 Data Kunjungan ke Tuman Space and Coffe	6
Tabel I-2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Loyalitas Konsumen Tuman Coffee and Space	6
Tabel II- 1 Penelitian Terdahulu	39
Tabel III- 1 Indikator dan Distribusi Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	59
Tabel III- 2 Indikator dan Distribusi Variabel <i>Food Quality</i>	60
Tabel III- 3 Indikator dan Distribusi Variabel <i>Service Quality</i>	60
Tabel III- 4 Penilaian Skala Likert.....	61
Tabel IV- 1 Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	70
Tabel IV- 2 Identifikasi Responden Berdasarkan Usia.....	71
Tabel IV- 3 Identifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	71
Tabel IV- 4 Identifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan	72
Tabel IV- 5 Identifikasi Responden Berdasarkan Pendapatan.....	73
Tabel IV- 6 Hasil Pengujian Discriminan Validity.....	75
Tabel IV- 7 Pengujian Reliabilitas.....	76
Tabel IV- 8 Hasil Pengujian R Square.....	77
Tabel IV- 9 Hasil Pengujian Q Square.....	78
Tabel IV- 10 Hasil Pengujian F Square	79
Tabel IV- 11 Hasil Pengujian Hipotesis	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar II-1 Data Pertumbuhan Industri Makanan dan Minuman 2011-2024.....	2
Gambar II- 1 Model Empiris Penelitian.....	53
Gambar IV- 1 Convergent Validity	74



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner Penelitian	105
Lampiran II Data Responden	109
Lampiran III Hasil Uji Outer Model	116
Lampiran IV Hasil Uji Inner Model.....	117

