

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *FOOD QUALITY*
TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *CUSTOMER*
LOYALTY (SURVEI PADA KONSUMEN GEPREK BENSU)**

KEVIN NUGROHO RIOVALDY

8215155321



**Skripsi Ini Disusun sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Mendapatkan
Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2020

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND FOOD
QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AND CUSTOMER
LOYALTY (SURVEY OF GEPREK BENSU CUSTOMERS)***

KEVIN NUGROHO RIOVALDY

8215155321



***This Paper is Written as a Part in Bachelor Degree Accomplishment of Faculty
of Economics State University of Jakarta***

STUDY PROGRAM S1 MANAGEMENT

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2020

ABSTRAK

Kevin Nugroho Riovaldy, 2020; Pengaruh *Service Quality* dan *Food Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* dan *Customer Loyalty* (Survei Pada Konsumen Geprek Benu). Skripsi, Jakarta: Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Dra. Basrah Saidani, M.Si & Ika Febrilia, SE., M.M.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *service quality* terhadap *customer satisfaction*, untuk mengetahui pengaruh *food quality* terhadap *customer satisfaction*, untuk mengetahui pengaruh *customer satisfaction* terhadap *customer loyalty*, untuk mengetahui pengaruh *service quality* terhadap *customer loyalty*, untuk mengetahui pengaruh *food quality* terhadap *customer loyalty*, untuk mengetahui pengaruh *service quality* terhadap *customer loyalty* yang dimediasi oleh *customer satisfaction*, Untuk mengetahui pengaruh *food quality* terhadap *customer loyalty* yang dimediasi oleh *customer satisfaction*. Data yang digunakan merupakan data primer dengan instrumen kuesioner. Penelitian ini menggunakan jumlah sampel sebanyak 220 responden dengan kriteria setidaknya melakukan pembelian di Geprek Benu minimal lebih dari 3 kali ($>3x$). Teknis analisis data menggunakan SPSS versi 23 dan SEM (*Structural Equation Model*) dari software AMOS versi 22. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa variabel *service quality* tidak berpengaruh terhadap *customer satisfaction* dan *customer loyalty*. *Food quality* berpengaruh terhadap *customer satisfaction* dan *customer loyalty*. *Customer satisfaction* berpengaruh terhadap *customer loyalty* dan berfungsi sebagai mediasi sempurna antara *food quality* dan *customer loyalty*.

Kata Kunci. *Service Quality, Food Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Geprek Benu.*

ABSTRACT

Kevin Nugroho Riovaldy, 2020; *The Influence of Service Quality and Food Quality On Customer Satisfaction and Customer Loyalty (Survey of Geprek Bensu Costomers)*. Thesis, Jakarta: Marketing Management Concentration, Study Program SI Management, Faculty Economics, State University of Jakarta. Counselor Team: Dra. Basrah Saidani, M.Si & Ika Febrilia, SE., M.M.

The purpose of this study was to determine the effect of service quality on customer satisfaction, to determine the effect of food quality on customer satisfaction, to determine the effect of customer satisfaction on customer loyalty, to determine the effect of service quality on customer loyalty, to determine the effect of food quality on customers loyalty, to determine the effect of service quality on customer loyalty mediated by customer satisfaction, to determine the effect of food quality on customer loyalty mediated by customer satisfaction. The data used are primary data with questionnaire instruments. This study used a sample of 220 respondents with the criteria of at least making purchases at Geprek Bensu at least more than 3 times (> 3x). Technical analysis of data using SPSS version 23 and SEM (Structural Equation Model) from AMOS software version 22. The results of the study indicate that service quality variables have no effect on customer satisfaction and customer loyalty. Food quality affects customer satisfaction and customer loyalty. Customer satisfaction affects customer loyalty and serves as a perfect mediation between food quality and customer loyalty.

Keywords. *Service Quality, Food Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Geprek Bensu.*

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI




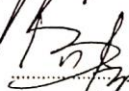

Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Ari Saptono, SE., M. Pd

NIP: 197207152001121 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Suherman, M.Si.</u> NIP. 197311162006041001	Ketua		10/2020
2. <u>Agung Kresnamurti Rivai P., ST, M.M.</u> NIP.197404162006041001	Sekretaris		10/2020
3. <u>Dr. Mohamad Rizan, SE., M.M.</u> NIP. 197206272006041001	Penguji Ahli		10/2020
4. <u>Dra. Basrah Saidani, M.Si.</u> NIP. 196301191992032001	Pembimbing I		10/2020
5. <u>Ika Febrilia, SE, M.M.</u> NIP. 198702092015042001	Pembimbing II		12/2020

Tanggal lulus: 12 Februari 2020

PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Kevin Nugroho Riavaldy
NIM : 0215155321
Fakultas/Prodi : Ekonomi / Manajemen SI
Alamat email : kevinriavaldy@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh Service Quality dan Food Quality Terhadap
Customer Satisfaction dan Customer Loyalty
(Survei pada Konsumen Geprek Bensu)

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta

Penulis

(Kevin Nugroho R)
nama dan tanda tangan

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai bahan acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan di dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran, maka saya berani menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Januari 2020

Yang membuat pernyataan



Kevin Nugroho Riovaldy

No. Reg. 8215155321

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

وَإِذْ تَأَذَّنَ رَبُّكُمْ لَئِن شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ وَلَئِن كَفَرْتُمْ إِنَّ عَذَابِي لَشَدِيدٌ

“Dan (ingatlah juga), tatkala Tuhanmu memaklumkan; “Sesungguhnya jika kamu bersyukur, pasti Kami akan menambah (nikmat) kepadamu, dan jika kamu mengingkari (nikmat-Ku), maka sesungguhnya azab-Ku sangat pedih”.

Surat Ibrahim Ayat 7

Skripsi ini peneliti persembahkan untuk Allah, kepada Papa tercinta Olipia Kosbardeny, SE dan Mama tercinta Ir. Rr. Riana Setyorini, S.Pd selaku orang tua peneliti, serta Adik yang tersayang Verel Eksanda Rionaldy.

Terima kasih atas segalanya.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas kasih, izin, dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang berjudul **“Pengaruh *Service Quality* dan *Food Quality* terhadap *Customer Satisfaction* dan *Customer Loyalty* (Survei pada Konsumen Geprek Benu)”**.

Dengan penyelesaian skripsi ini, tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang berperan dalam penyelesaian skripsi tersebut. Maka peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan secara moril dalam penyusunan skripsi ini, terutama kepada:

1. Dra. Basrah Saidani, M.Si selaku dosen pembimbing 1 yang senantiasa membimbing dan mengarahkan peneliti dalam proses penyusunan skripsi ini.
2. Ika Febrilia, SE., M.M selaku dosen pembimbing 2 yang senantiasa membimbing dan mengarahkan peneliti dalam proses penyusunan skripsi ini.
3. Dr. Suherman, M.Si selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Dosen-dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang selama ini memberikan pengajaran serta arahan dalam studi yang peneliti tempuh, serta Staf Program dan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah membantu dalam proses administrasi peneliti serta pemberkasan.
6. Secara khusus peneliti juga ingin berterima kasih kepada Papa tercinta Olipia Kosbardeny, SE dan Mama tercinta Ir. Rr. Riana Setyorini, S.Pd selaku orang tua peneliti, serta Adik yang tersayang Verel Eksanda

Rionaldy yang telah mendukung peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.

7. Sahabat yang sudah peneliti anggap sebagai keluarga Gita Cahya Septiowati, Azura Suha Noor Kamal, Meidela Anggraini, dan Bayu Prayuda yang selalu memberikan dorongan agar peneliti terus bersemangat dalam penulisan skripsi ini.
8. Sahabat seperjuangan dari awal semester hingga akhir semester Nur Sania, Rekha Sandra Devi, Try Susanti, dan Susatio Hudan Abdurrohman yang saling mengingatkan dan menyemangati dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman kelas Manajemen C angkatan 2015 yang sudah berjuang dan belajar bersama-sama, memberikan banyak pengalaman, dan kenangan dengan peneliti dari awal semester hingga akhir semester serta memberikan dukungan kepada peneliti.
10. Teman-teman Manajemen angkatan 2015 yang sama-sama berjuang dan berbagi ilmu dengan peneliti ketika perkuliahan maupun dalam penyusunan skripsi ini.
11. Semua pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini baik langsung maupun tidak langsung semoga bernilai ibadah.

Peneliti menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan skripsi ini agar lebih baik. Peneliti juga berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca serta peneliti selanjutnya.

Jakarta, Januari 2020

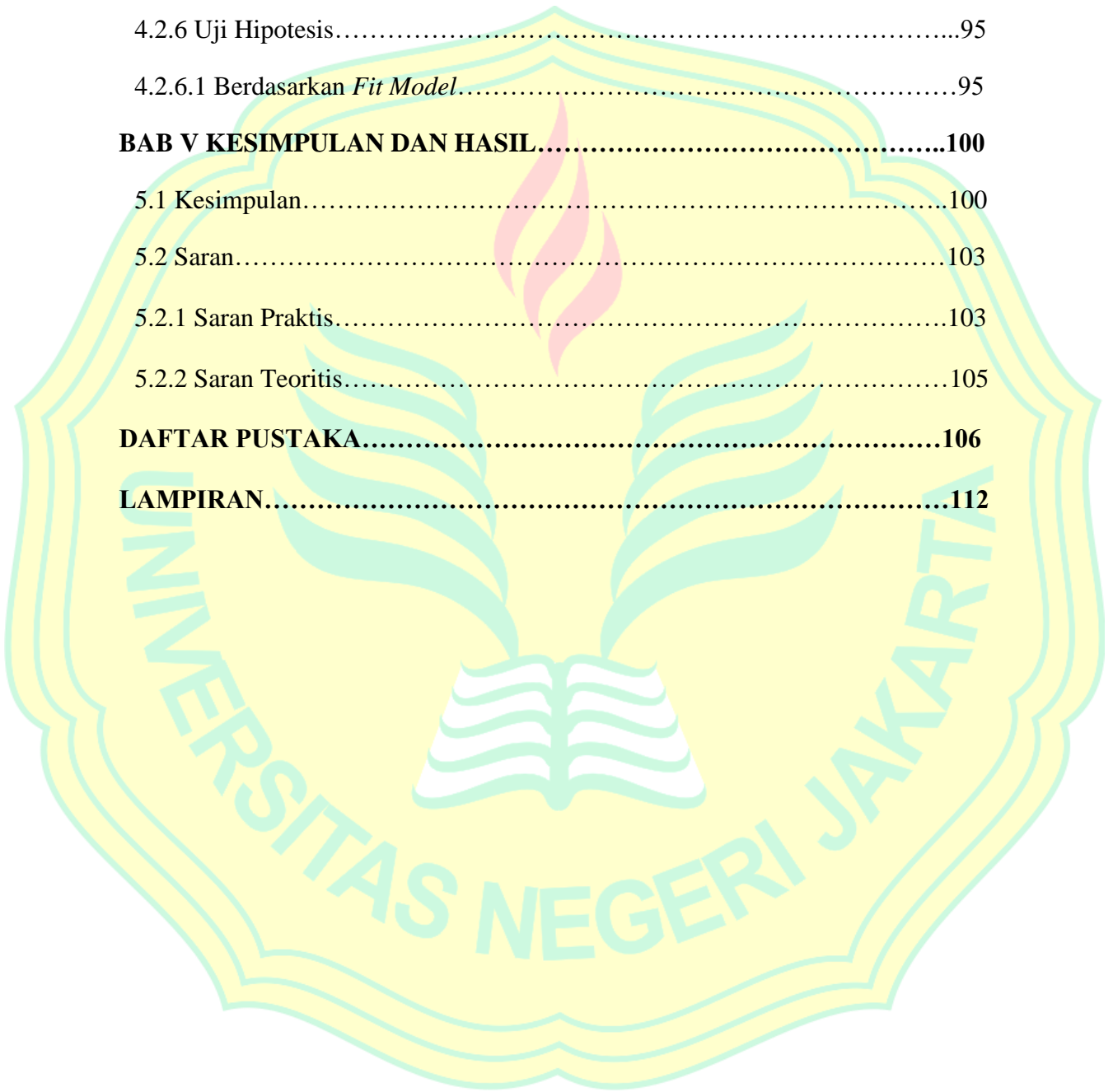
Kevin Nugroho Riovaldy

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
LEMBAR ORISINALITAS	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Masalah	12
1.4 Manfaat Penelitian	13
BAB II KAJIAN TEORITIK	14
2.1 Deskripsi Konseptual	14
2.1.1 <i>Customer Loyalty</i>	14
2.1.2 <i>Customer Satisfaction</i>	17
2.1.3 <i>Service Quality</i>	19
2.1.4 <i>Food Quality</i>	21
2.2 Hasil Penelitian yang Relevan	23
2.3 Kerangka Pemikiran	40
2.4 Hipotesis	41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	46

3.1	Tempat dan Waktu Penelitian	46
3.1.1	Tempat Penelitian	46
3.1.2	Waktu Penelitian.....	46
3.2	Metode Penelitian	46
3.3	Variabel dan Pengukurannya	48
3.3.1	Variabel Independen	48
3.3.2	Variabel Dependen	48
3.3.3	Variabel <i>Intervening</i>	49
3.4	Populasi dan Sampel	49
3.4.1	Populasi	49
3.4.2	Sampel	50
3.5	Teknik Pengumpulan Data	53
3.6	Operasionalisasi Variabel	54
3.7	Skala Pengukuran Data	57
3.8	Teknik Analisis Data	58
3.9	Uji Instrumen	59
3.9.1	Uji Validitas.....	59
3.9.2	Uji Reliabilitas.....	59
3.9.3	Uji Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	61
3.9.3	Kesesuaian Model	62
3.9.4	Pengujian Hipotesis	65
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	68
4.1	Deskripsi Data.....	68
4.2	Hasil Analisis Data.....	76
4.2.1	Analisis Deskriptif.....	76
4.2.2	<i>Exploratory Factor Analysis (EFA)</i>	81

4.2.3 <i>Confirmatory Factor Analysis (CFA)</i>	86
4.2.4 <i>Full Model</i>	91
4.2.5 <i>Fit Model</i>	92
4.2.6 Uji Hipotesis.....	95
4.2.6.1 Berdasarkan <i>Fit Model</i>	95
BAB V KESIMPULAN DAN HASIL	100
5.1 Kesimpulan.....	100
5.2 Saran.....	103
5.2.1 Saran Praktis.....	103
5.2.2 Saran Teoritis.....	105
DAFTAR PUSTAKA	106
LAMPIRAN	112



DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
I.1	PDB Triwulan Atas Dasar Harga Berlaku Menurut Lapangan Usaha (Miliar Rupiah), 2018	1
I.2	PDB Triwulan Atas Dasar Harga Berlaku Menurut Lapangan Usaha Industri Makanan dan Minuman (Miliar Rupiah), 2014-2018	3
I.3	Daftar Usaha Kuliner Artis Indonesia	4
II.1	Hasil Penelitian yang Relevan	37
II.2	Hipotesis	42
III.1	Jumlah Responden Penelitian Terdahulu	52
III.2	Operasional Variabel	54
III.3	Pengukuran Skala <i>Likert</i>	58
III.4	<i>Goodness of Fit Indicates</i>	65
IV.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	68
IV.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	69
IV.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	69
IV.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	70
IV.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan	71
IV.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	71
IV.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pengeluaran per-bulan	72
IV.8	Tabulasi Data Jenis Kelamin & Usia Responden	73
IV.9	Tabulasi Jenis Kelamin & Domisili Responden	73

IV.10	Tabulasi Jenis Kelamin & Pendidikan Responden	74
IV.11	Tabulasi Jenis Kelamin & Status Pernikahan	75
IV.12	Tabulasi Jenis Kelamin & Pekerjaan Responden	75
IV.13	Tabulasi Jenis Kelamin & Pengeluaran per Bulan Responden	76
IV.14	Analisis Deskriptif <i>Service Quality</i>	77
IV.15	Analisis Deskriptif <i>Food Quality</i>	78
IV.16	Analisis Deskriptif <i>Customer Satisfaction</i>	79
IV.17	Analisis Deskriptif <i>Customer Loyalty</i>	80
IV.18	KMO dan <i>Bartlett's Test Service Quality</i>	82
IV.19	<i>Exploratory Factor Analysis Service Quality</i>	82
IV.20	KMO dan <i>Bartlett's Test Food Quality</i>	83
IV.21	<i>Exploratory Factor Analysis Food Quality</i>	83
IV.22	KMO dan <i>Bartlett's Test Customer Satisfaction</i>	84
IV.23	<i>Exploratory Factor Analysis Customer Satisfaction</i>	84
IV.24	KMO dan <i>Bartlett's Test Customer Loyalty</i>	85
IV.25	<i>Exploratory Factor Analysis Customer Loyalty</i>	85
IV.26	Hasil Uji Reliabilitas	86
IV.27	Hasil Uji <i>Fit Service Quality</i>	87
IV.28	Hasil Uji <i>Fit Food Quality</i>	88
IV.29	Hasil Uji <i>Fit Customer Satisfaction</i>	89
IV.30	Hasil Uji <i>Fit Customer Loyalty</i>	90
IV.31	Hasil Uji <i>Full Model SEM</i>	91
IV.32	Hasil Uji <i>Full Model SEM</i>	93
IV.33	Pernyataan Indikator <i>Fit Model</i>	94

IV.34	Hasil Istimasi Model Pengaruh Langsung	95
IV.35	Hasil Istimasi Model Pengaruh Tidak Langsung	95
IV.36	Hasil <i>Fit Model</i>	96
IV.37	Hasil Z Sobel	96



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
I.1	Daftar <i>outlet</i> Geprek Benu	5
II.1	Kerangka Pemikiran	41
III.1	Diagram Konseptual <i>Full Model</i>	67
IV.1	<i>Model First Order Construct Service Quality</i>	87
IV.2	<i>Model First Order Construct Food Quality</i>	88
IV.3	<i>Model First Order Construct Customer Satisfaction</i>	89
IV.4	<i>Model First Order Construct Customer Loyalty</i>	90
IV.5	<i>Full Model SEM</i>	91
IV.6	<i>Fit Model SEM</i>	92

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner Penelitian	112
2	Output Validitas	117
3	Output Reliabilitas	122
4	<i>CFA Result</i>	123
5	<i>Fitted Model Result</i>	127
6	Pengaruh Tidak Langsung dan Z Sobel	132
7	Riwayat Hidup Peneliti	134

