

**ANTESEDEN NIAT BELI ULANG MIE GACOAN YANG DIMEDIASI
OLEH KEPUASAN PELANGGAN DI DAERAH KHUSUS IBUKOTA
JAKARTA**

ANGELLICA MAURENT

1707621006



Skripsi Ini Ditulis Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar

**Sarjana Pendidikan Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri
Jakarta**

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2025

**ANTECEDENTS OF REPURCHASE INTENTION OF MIE GACOAN
MEDIATED BY CUSTOMER SATISFACTION IN THE SPECIAL
CAPITAL REGION OF JAKARTA**

ANGELICA MAURENT

1707621006



**This thesis is written to fulfill the requirement for obtaining a Bachelor's
Degree in Education at the Faculty of Economics and Business, State
University of Jakarta**

BUSINESS EDUCATION STUDY PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS

JAKARTA STATE UNIVERSITY

2025

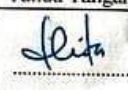
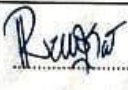
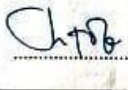
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Prof. Dr. Mohammad Rizan, SE., M.M
NIP. 197206272006041001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dita Puruwita, S.Pd., M.Si., Ph.D NIP. 198209082010122004 (Ketua Penguji)		28/07/2025
2	Rizka Zakiah, M.Pd NIP. 199401182023212040 (Penguji 1)		29/07/2025
3	Nadya Fadillah Fidhyallah, S.Pd., M.Pd NIP. 199302202019032022 (Penguji 2)		23/07/2025
4	Dr. Terrylina Arvinta Monoarfa, SE., MM NIP. 198103222023212013 (Pembimbing 1)		28/07/2025
5	Daru Putri Kusumaningtyas, S.E., M.Han NIP. 199504122023212041 (Pembimbing 2)		28/07/2025

Nama : Angellica Maurent
 No. Registrasi : 1707621006
 Program Studi : S1 Pendidikan Bisnis
 Tanggal Lulus : 14 Juli 2025

*Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
 - dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru*

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan 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 acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan daftar Pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 1 Agustus 2025

Yang Membuat Pernyataan



Angellica Maurent

NIM. 1707621006

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
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 : Angellica Maurent
NIM : 1707621006
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis / Pendidikan Bisnis
Alamat email : angelmaurent12@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 :

Anteseden Niat Beli Ulang Mie Gacoan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan di Daerah Khusus Ibukota Jakarta

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, 06 Agustus 2025

Penulis

(Angellica Maurent)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus, yang telah memberikan kelancaran, kekuatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Anteseden Niat Beli Ulang Mie Gacoan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan di Daerah Khusus Ibukota Jakarta". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi S1 Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat selesai juga tanpa bantuan, bimbingan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Mohammad Rizan, SE., MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta.
2. Dita Puruwita, S.Pd., M.Si., Ph.D., selaku Koordinator Program Studi S1 Pendidikan Bisnis Universitas Negeri Jakarta.
3. Dr. Terrylina Arvinta Monoarfa, SE., MM., selaku Dosen Pembimbing I yang selalu memberikan bimbingan, serta dukungan dengan penuh kesabaran. Semoga Tuhan selalu melancarkan usaha dan pekerjaan yang Ibu lakukan.
4. Daru Putri Kusumaningtyas, S.E., M.Han., selaku Dosen Pembimbing II yang juga telah memberikan bimbingan, dan dukungan penuh selama proses penyusunan skripsi ini. Semoga Tuhan selalu melancarkan usaha dan pekerjaan yang Ibu lakukan.
5. Seluruh dosen Program Studi Pendidikan Bisnis Universitas Negeri Jakarta atas seluruh ilmu dan pengajaran yang telah diberikan selama penulis menempuh pendidikan selama masa perkuliahan. Semoga ilmu yang diberikan menjadi berkat selalu untuk Bapak dan Ibu Dosen.

6. Kedua orang tua penulis, untuk Ayah terima kasih untuk semua usaha dan kasih sayangnya selalu mendampingi penulis sampai saat ini. Semoga Ayah selalu sehat dan bahagia. Untuk Bunda yang sudah tiada bahkan belum sempat Penulis berikan kebahagiaan namun kasih dan sayangnya selalu Penulis rasakan hingga hari ini. Semoga Tuhan menempatkan Bunda disisi-Nya.
7. Alcha Mathilda S.Li. selaku kakak penulis, terima kasih untuk segala doa dan dukungannya selalu meyakinkan penulis agar bisa menyelesaikan skripsi ini. Semoga kakak mendapatkan kebahagiaan dan berkat dari Tuhan selalu.
8. Anthony Wijanarko S.Tr.Kom selaku kekasih penulis, terima kasih untuk semua usaha, dan kebahagiaan yang diberikan selama proses penulisan skripsi ini. Semoga Tuhan senantiasa mendampingi mas dalam segala usaha dan pekerjaan.
9. Saridewita Duma K S, S.Ikom selaku sahabat penulis terimakasih untuk kebaikannya selama ini semoga persahabatan kita kekal selamanya.
10. Fita Gusti Rani, selaku sahabat yang senantiasa selalu hadir dan kebersamai sejak awal penulisan skripsi ini. Semoga Fita senantiasa diberkati.
11. Okta, Safinah, Miranda, dan Anastasya selaku sahabat penulis sejak awal di perkuliahan terima kasih untuk kebersamaannya selalu semoga kalian semua meraih kesuksesan
12. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan semangat, doa, dan kontribusi dalam penyusunan skripsi ini. Semoga Tuhan selalu memberkati.

Intelligentia - Dignitas

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menjadi referensi bagi pembaca yang tertarik pada topik yang dibahas.

Jakarta, 01 Juli 2025

Penyusun

Angellica Maurent

NIM. 1707621006



Intelligentia - Dignitas

**ANTESEDEN NIAT BELI ULANG MIE GACOAN YANG DIMEDIASI OLEH
KEPUASAN PELANGGAN DI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA**

ANGELLICA MAURENT

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas makanan, kualitas layanan, dan persepsi harga terhadap niat beli ulang melalui kepuasan pelanggan pada produk Mie Gacoan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan Mie Gacoan yang berusia diatas 18 tahun yang memiliki domisili pada wilayah Daerah Khusus Ibukota Jakarta yang telah melakukan pembelian produk Mie Gacoan minimal 2 kali. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling*, jumlah responden dalam penelitian ini menggunakan jumlah sampel sebanyak 200 responden. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan kuesioner skala likert. Pengujian model dilakukan dengan software SmartPLS 4, mencakup pengujian validitas konvergen, reliabilitas, dan validitas diskriminan. Uji inner model dilakukan dengan melihat path coefficient, t-statistic, R-square, dan Q-square. Hasilnya terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas makanan terhadap niat beli ulang Mie Gacoan, terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan terhadap niat beli ulang Mie Gacoan, tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan persepsi harga terhadap niat beli ulang Mie Gacoan, terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan Mie Gacoan, terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Mie Gacoan, terdapat pengaruh positif dan signifikan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan Mie Gacoan, terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas makanan terhadap niat beli ulang Mie Gacoan dimediasi kepuasan pelanggan Mie Gacoan, terdapat pengaruh dan positif kualitas layanan terhadap niat beli ulang melalui dimediasi kepuasan pelanggan Mie Gacoan, terdapat pengaruh positif dan signifikan persepsi harga terhadap niat beli ulang dimediasi oleh kepuasan pelanggan Mie Gacoan.

Kata kunci: Kualitas Makanan, Kualitas Layanan, Persepsi Harga, Kepuasan Pelanggan, Niat Beli Ulang.

Intelligentia - Dignitas

***ANTECEDENTS OF REPURCHASE INTENTION OF GACOAN NOODLES
MEDIATED BY CUSTOMER SATISFACTION IN THE SPECIAL CAPITAL
REGION OF JAKARTA.***

ANGELICA MAURENT

ABSTRACT

This research aims to analyze the effects of food quality, service quality, and price perception on repurchase intentions through customer satisfaction on Gacoan Noodle products. This study uses quantitative research methods through a customer survey approach. The population in this study are Gacoan Noodle customers over 18 years old who have domiciled in the Special Capital Region of Jakarta who have purchased Gacoan Noodle products at least 2 times. The sampling technique used in this study was non-probability sampling with purposive sampling method so that the number of respondents in this study used a sample size of 200 respondents. The data collection used in this study was a questionnaire with a Likert scale. Model testing was conducted with SmartPLS4, including testing convergent validity, construct reliability, and discriminant validity. The inner model test is carried out by looking at the path coefficient value, t-statistic, R-square, and Q-square. There is a positive and significant effect of food quality on repurchase intention of Gacoan Noodle, there is a positive and significant effect of service quality on repurchase intention of Gacoan Noodle, there is no positive and significant effect of price on repurchase intention of Gacoan Noodle, there is a positive and significant effect of food quality on customer satisfaction of Gacoan Noodle, there is a positive and significant effect of service quality on customer satisfaction of Gacoan Noodle, There is a positive and significant effect of price on Mie Gacoan customer satisfaction, there is a positive and significant effect of food quality on Mie Gacoan repurchase intention mediated by Mie Gacoan customer satisfaction, there is a positive and positive effect of service quality on repurchase intention through mediated Mie Gacoan customer satisfaction, there is a positive and significant effect of price on repurchase intention mediated by Mie Gacoan customer satisfaction.

Keywords: Food Quality, Service Quality, Price Perception, Customer Satisfaction, Repurchase Intention.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB 1.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	15
1.3 Tujuan Penelitian	16
1.4 Manfaat Penelitian	17
1.4.1 Manfaat Teoritis	17
1.4.2 Manfaat Praktis	17
BAB II.....	19
2.1 Telaah Teori	19
2.1.1 Teori Keputusan Pembelian.....	19
2.1.1 Niat Beli Ulang	20
2.1.2 Kepuasan Pelanggan	22
2.1.3 Kualitas Makanan.....	24
2.1.4 Kualitas Layanan.....	28
2.1.5 Persepsi Harga.....	31
2.2 Penelitian Terdahulu	34
2.3 Kerangka Teori	42
2.3.1 Kerangka Teoritik dan Hipotesis	42
2.4 Pengembangan Hipotesis	50
BAB III.....	52
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	52

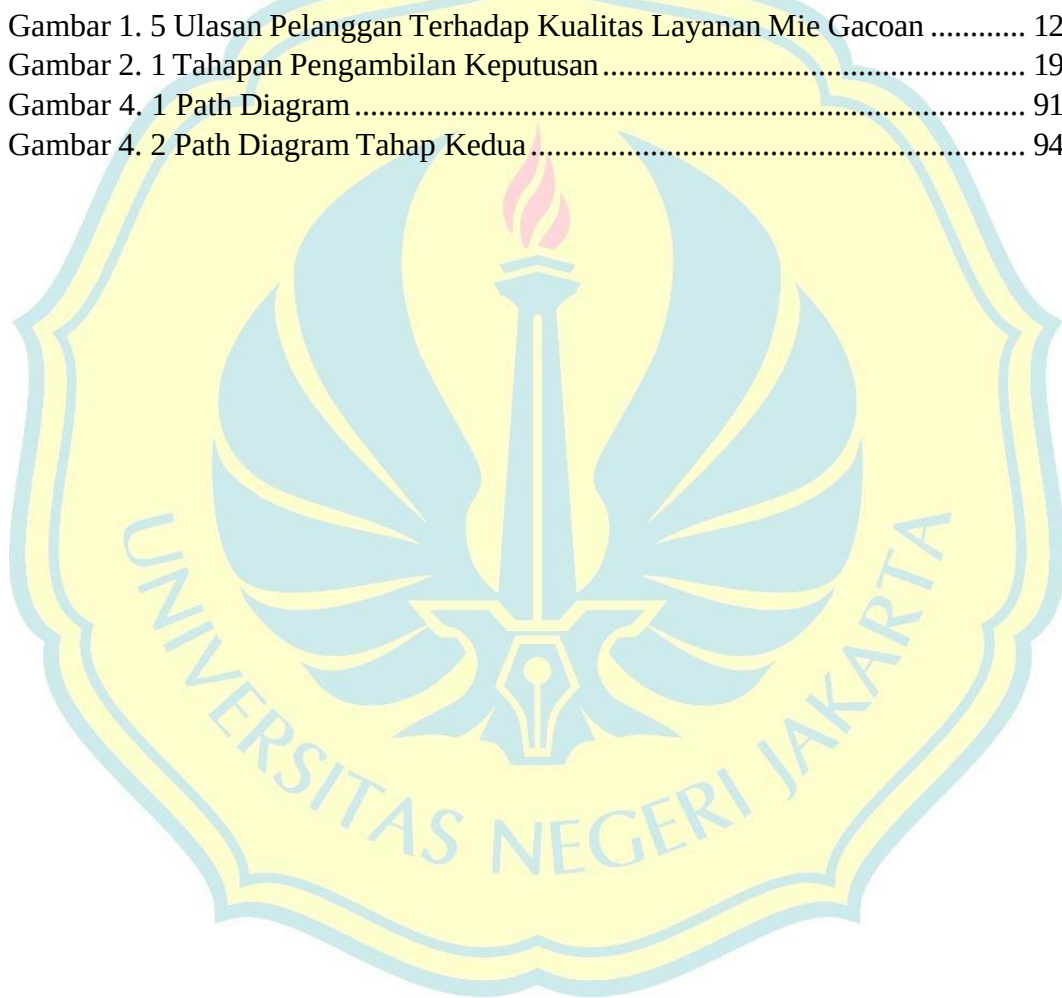
3.1.1 Waktu Penelitian	52
3.1.2 Tempat Penelitian	52
3.2 Jenis Penelitian.....	52
3.3 Populasi dan Sampel.....	53
3.3.1 Populasi Penelitian	53
3.3.2 Sampel Penelitian	53
3.4 Pengembangan Instrumen	55
3.4.1 Kualitas Makanan.....	55
3.4.2 Kualitas Layanan.....	57
3.4.3 Persepsi Harga.....	59
3.4.4 Kepuasan Pelanggan	60
3.4.5 Niat Beli Ulang	62
3.5 Teknik Pengumpulan Data	64
3.6 Teknik Analisis Data	66
3.6.1 Analisis Data Deskriptif	66
3.6.2 Model Evaluasi PLS.....	67
3.6.2.3 Analisis Uji Hipotesis.....	73
BAB IV	76
4.1 Deskripsi Data.....	76
4.1.1 Deskripsi Profil Responden.....	76
3.1.2 Analisis Deskriptif.....	80
4.2 Hasil.....	90
4.2.1 Evaluation of Measurement Model (Outer Model).....	91
4.2.2 Evaluation of Structural Model (Inner Model)	100
4.2.3 Uji Hipotesis.....	106
4.3 Pembahasan	112
4.3.1 Pengaruh Kualitas Makanan (KM) terhadap Niat Beli Ulang..... (NBU)	112
4.3.2 Pengaruh Kualitas Layanan (KL) terhadap Niat Beli Ulang (NBU)	113
4.3.3 Pengaruh Persepsi Harga (PH) terhadap Niat Beli Ulang (NBU).....	114
4.3.4 Pengaruh Kepuasan Pelanggan (KP) terhadap Niat Beli Ulang (NBU)	115

4.3.5 Pengaruh Kualitas Makanan (KM) terhadap Kepuasan Pelanggan (KP)	116
4.3.6 Pengaruh Kualitas Layanan (KL) terhadap Kepuasan Pelanggan (KP)	117
4.3.7 Pengaruh Persepsi Harga (HR) terhadap Kepuasan Pelanggan (KP)	118
4.3.8 Pengaruh Kualitas Makanan (KM) terhadap Niat Beli Ulang (NBU) yang dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan (KP)	119
4.3.9 Pengaruh Kualitas Layanan (KL) terhadap Niat Beli Ulang (NBU) yang dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan (KP)	120
4.3.10 Pengaruh Persepsi Harga (PH) terhadap Niat Beli Ulang (NBU) yang dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan (KP)	121
BAB V	123
5.1 Kesimpulan	123
5.2 Implikasi Penelitian	126
5.3 Keterbatasan Penelitian	128
5.4 Rekomendasi bagi penelitian selanjutnya	129
DAFTAR PUSTAKA	130
DAFTAR LAMPIRAN	143
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	180

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Rata-Rata Pengeluaran per Kapita Masyarakat Indonesia.....	2
Gambar 1. 2 Pertumbuhan Industri Makanan dan Minuman di Indonesia 2011 – 2024	3
Gambar 1. 3 Kesan Konsumen Saat Membeli Mie Gacoan	5
Gambar 1. 4 Alasan Konsumen Membeli Produk Mie Gacoan.....	6
Gambar 1. 5 Ulasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Mie Gacoan	12
Gambar 2. 1 Tahapan Pengambilan Keputusan	19
Gambar 4. 1 Path Diagram	91
Gambar 4. 2 Path Diagram Tahap Kedua	94



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar Nama Restoran Pesaing Mie Gacoan di Jakarta	7
Tabel 2. 1 Data Penelitian Terdahulu.....	34
Tabel 3. 1 Indikator untuk mengukur Kualitas Makanan	56
Tabel 3. 2 Indikator untuk mengukur Kualitas layanan.....	57
Tabel 3. 3 Indikator untuk mengukur Harga.....	59
Tabel 3. 4 Indikator untuk mengukur Kepuasan Pelanggan	61
Tabel 3. 5 Indikator untuk mengukur Niat Beli Ulang	63
Tabel 3. 6 Skala Likert.....	65
Tabel 4. 1 Profil Responden dan Jenis Kelamin	76
Tabel 4. 2 Profil Responden Usia	76
Tabel 4. 3 Profil Responden Pendidikan.....	77
Tabel 4. 4 Profil Responden Pekerjaan	78
Tabel 4. 5 Profil Responden Penghasilan	78
Tabel 4. 6 Profil Responden Domsili.....	79
Tabel 4. 7 Profil Responden Alasan Membeli Mie Gacoan.....	79
Tabel 4. 8 Analisis Deskriptif Kualitas Makanan.....	80
Tabel 4. 9 Analisis Deskriptif Kualitas Layanan	83
Tabel 4. 10 Analisis Deskriptif Harga.....	85
Tabel 4. 11 Analisis Deskriptif Data Kepuasan Pelanggan.....	87
Tabel 4. 12 Analisis Deskriptif Niat Beli Ulang	89
Tabel 4. 13 Outer Loadings	92
Tabel 4. 14 Outer Loadings Tahap Kedua	95
Tabel 4. 15 Average Variance Extracted (AVE)	96
Tabel 4. 16 Fornell-Lacker Criterion	97
Tabel 4. 17 Hasil Nilai Cross Loading	98
Tabel 4. 18 Composite Reliability dan Cronbach Alpha	99
Tabel 4. 19 Hasil Nilai Variance Inflation Factor (VIF).....	101
Tabel 4. 20 Hasil Nilai F-Square	102
Tabel 4. 21 Hasil Nilai Goodness of Fit (GoF).....	104
Tabel 4. 22 Hasil Nilai R-Square.....	104
Tabel 4. 23 Hasil Nilai Predictive Relevance (Q^2)	105
Tabel 4. 24 Tabel Path Coefficient.....	106
Tabel 4. 25 Hasil Uji Spesific Indirect Effect (Mediasi)	110

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran. 1 Instrumen Penelitian Uji Validitas dan Realibilitas.....	141
Lampiran. 2 Tabulasi Hasil Data Responden Uji Validitas dan Reabilitas	146
Lampiran. 3 Instrumen Penelitian Final	150
Lampiran. 4 Tabulasi Responden Final	154
Lampiran. 5 Hasil Turnitin	179



Intelligentia - Dignitas