

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *CUSTOMER SATISFACTION* DAN DAMPAKNYA TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PADA *RESTORAN X*

AGNES NIELASARI

1707617078



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

Skripsi ini Disusun sebagai Salah Satu Persyaratan untuk mendapatkan Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2021**

**FACTORS THAT AFFECT CUSTOMER SATISFACTION AND ITS
IMPACT ON CUSTOMER LOYALTY IN RESTAURANT X**

AGNES NIELASARI

1707617078



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**This thesis was written as one of the requirements to obtain a Bachelor's Degree
in Education at the Faculty of Economics State University of Jakarta**

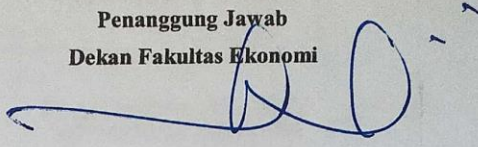
**BUSINESS EDUCATION
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2021**

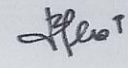

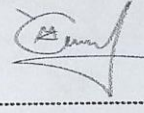

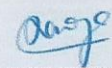
LEMBAR PENGESAHAN

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi


Dr. Ari Saptano, S.E., M.Pd
NIP.197207152001121001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Ryna Parlyna, MBA NIP. 197701112008122003 (Ketua)	
2	Dra. Basrah Saidani, M.Si NIP. 196610302000121001 (Penguji 1)	
3	Muhammad Yusuf, SE., M.M NIP. 196301191992032001 (Penguji 2)	
4	Dr. Cory Yohana, MM NIP. 195909181985032011 (Pembimbing 1)	
5	Nadya Fadillah Fidhyallah, M.Pd NIP. 199302202019032022 (Pembimbing 2)	

Nama : Agnes Nielasari
No. Registrasi : 1707617078
Program Studi : S1 Pendidikan Bisnis
Tanggal Lulus : 6 Agustus 2021

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

LEMBAR ORISINALITAS

Lembar Orisinalitas

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

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

Jakarta, 26 Agustus 2021

Yang membuat pernyataan,



Agnes Nielasari

No Reg. 1707617078

LEMBAR 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 : Agnes Nielasari
NIM : 1707617078
Fakultas/Prodi : Ekonomi/Pendidikan Bisnis
Alamat email : agnesnielas@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 :

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Customer Satisfaction dan Dampaknya Terhadap Customer Loyalty
Pada Restoran X

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, 26 Agustus 2021

Penulis

(Agnes Nielasari)

ABSTRAK

AGNES NIELASARI. Faktor-faktor yang Mempengaruhi *Customer Satisfaction* dan Dampaknya terhadap *Customer Loyalty* pada Restaurant X.

Tujuan penelitian ini adalah untuk: (1) mengunjungi secara empiris pengaruh *Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction*. (2) menguji secara empiris pengaruh *Product Quality* terhadap *Customer Satisfaction*. (3) menguji secara empiris *Customer Satisfaction* terhadap *Customer Loyalty*. Metode pengumpulan data menggunakan metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah mengunjungi All In Street Food Galery. Pilot study dilakukan kepada 30 orang responden. Analisis data menggunakan SPSS versi 22 dan SEM (Structural Equation Modeling) AMOS versi 22. Nilai fit model dengan probability level sebesar 0.057, nilai RMSEA sebesar 0.025, nilai CFI sebesar 0.985, nilai TLI sebesar 0.983, dan CMIN/DF sebesar 1.128. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan: (1) *Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction*, (2) *Product Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction*, (3) *Customer Satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Loyalty*.

Kata kunci: *service quality, product quality, customer satisfaction, customer loyalty*

ABSTRACT

AGNES NIELASARI. *Factor Affecting Customer Satisfaction and their Impact on Customer Loyalty at Restaurant X.*

The aims of this study are to: (1) visit empirically the effect of Service Quality on Customer Satisfaction. (2) empirically test the effect of Product Quality on Customer Satisfaction. (3) empirically test Customer Satisfaction against Customer Loyalty. The method of data collection using the survey method. The population in this study are consumers who have visited the All In Street Food Gallery. The pilot study was conducted on 30 respondents. Data analysis used SPSS version 22 and SEM (Structural Equation Modeling) AMOS version 22. The fit value of the model with a probability level of 0.057, RMSEA value of 0.025, CFI value of 0.985, TLI value of 0.983, and CMIN/DF of 1.128. The results of hypothesis testing show: (1) Service Quality has a positive and significant effect on Customer Satisfaction, (2) Product Quality has a positive and significant effect on Customer Satisfaction, (3) Customer Satisfaction has a positive and significant effect on Customer Loyalty.

Keywords: *service quality, product quality, customer satisfaction, customer loyalty*

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmatNya dengan memberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi dengan judul “Faktor-Faktor yang mempengaruhi Customer Satisfaction dan dampaknya terhadap Customer Loyalty pada restoran X”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari masih terdapat kekurangan dan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak.

Dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr.Corry Yohana, M.M. selaku dosen pembimbing I yang telah banyak berjasa dalam memberikan bimbingan, ilmu, saran dan motivasi dalam membimbing penulisan skripsi ini
2. Nadya Fadillah F, S.Pd., M.Pd sebagai dosen pembimbing II yang telah banyak berjasa dalam memberikan bimbingan, ilmu, saran dan motivasi dalam membimbing penulisan skripsi ini.
3. Ryna Parlyna, M.B.A. sebagai koordinator program studi pendidikan bisnis yang telah membantu saya dari awal perkuliahan serta memberikan bimbingan, ilmu, saran dan motivasi dalam membimbing penulisan skripsi ini.

4. Drs. Nurdin Hidayat, M.M, M,Si selaku pembimbing Akademik yang telah membantu saya dari awal perkuliahan serta memberikan bimbingan, ilmu, saran dan motivasi dalam membimbing skripsi ini.
5. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
7. Kedua orang tua tercinta saya, serta kakak dan adik yang selalu mendukung, menemani dan menyayangi saya dengan tulus.
8. Faiz Al Fajri, Alisa Tirta, Alifya Yuniar, Faisal Ma'arif, Dinda Afifah dan seluruh mahasiswa Pendidikan Bisnis 2017 yang selalu memberikan dukungan, semangat dan bantuan kepada peneliti selama penyusunan skripsi.
9. Fia Monica dan Retno Ayu yang selalu memberikan dukungan, semangat dan bantuan kepada peneliti selama penyusunan skripsi.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini.

Bogor, Juli 2021

Agnes Nielasari