

**FAKTOR PENGARUH *CUSTOMER LOYALTY* DENGAN  
*CUSTOMER SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL  
*INTERVENING* PADA PENGGUNA *ONLINE FOOD* DI  
JAKARTA**

**Ridho Pratama Refdi**

**8215162949**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

**Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan  
Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri  
Jakarta**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2023**

***FACTORS OF INFLUENCE OF CUSTOMER LOYALTY WITH  
CUSTOMER SATISFACTION AS AN INTERVENING  
VARIABLE ON USERS OF ONLINE FOOD IN JAKARTA***

**Ridho Pratama Refdi**

**8215162949**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

*Thesis was written to comply one of the requirements to get a Bachelor'  
Degree of Management at the Faculty of Economics, State University of  
Jakarta*

***BACHELOR'S DEGREE OF MANAGEMENT***

***FACULTY OF ECONOMICS***

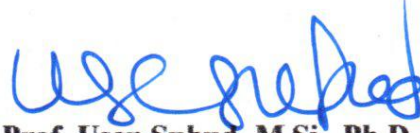
***STATE UNIVERSITY OF JAKARTA***

***2023***

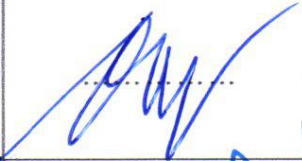
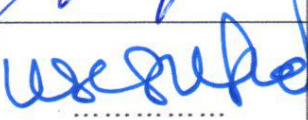


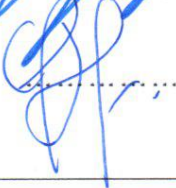
## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab

Plt. Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D  
NIP. 197002122008121001

| No   | Nama   | Tanda Tangan   | Tanggal       |
|--|--|--|---------------|
| 1  | Dr. Osly Usman, M.Bus<br>NIP. 197401152008011008<br>(Ketua Sidang)         |    | 29 - 8 - 2023 |
| 2  | Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D<br>NIP. 197002122008121001<br>(Penguji 1)    |   | 28 - 8 - 2023 |
| 3  | Rahmi, S.E., M.S.M.<br>NIP. 198305012018032001<br>(Penguji 2)              |  | 25 - 8 - 2023 |
| 4  | Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M.<br>NIP. 197206272006041001<br>(Pembimbing 1) |  | 27 - 8 - 2023 |
| 5  | Ika Febrilia, S.E, M.M.<br>NIP. 198702092015042001<br>(Pembimbing 2)       |  | 28 - 8 - 2023 |
| Nama : Ridho Pratama Refdi<br>No. Registrasi : 8215162949<br>Program Studi : S1 Manajemen<br>Tanggal Lulus : 15 Agustus 2023 |  |  |               |

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

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya adalah karya asli dan saya belum pernah mengajukan gelar akademik sarjana di Universitas Negeri Jakarta atau di Perguruan Tinggi lain manapun.
2. Skripsi ini belum pernah di publikasi, 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 ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik yaitu mencabut gelar yang saya peroleh dan sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 29 Agustus 2023  
Yang Membuat Pernyataan



Ridho Pratama Refdi  
NIM.8215162949

## ABSTRAK

**Ridho Pratama Refdi, Faktor Pengaruh *Customer Loyalty* Dengan *Customer Satisfaction* Sebagai Variabel *Intervening* Pada Pengguna Online Food Di Jakarta, Skripsi, Jakarta : Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia, Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.**

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah Apakah *brand image*, *e-service quality*, berpengaruh terhadap *customer loyalty* dengan *customer satisfaction* sebagai variabel *intervening* pada pengguna *online food* di Jakarta. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 200 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner survei kepada 200 responden pelanggan yang pernah menggunakan jasa pemesanan makanan *online* Grab Food, Go-Food, atau Shopee Food minimal 3 kali, dengan lokasi pengambilan sampel di Jakarta. Pengolahan data dilakukan dengan metode SEM. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *Brand image* dan *E-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*. *Brand image* dan *E-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer loyalty*. *Customer satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer loyalty*. *Brand image* mempengaruhi *customer loyalty* secara tidak langsung yang mana ini merupakan pengaruh adanya *customer satisfaction* sebagai variabel *intervening*. *E-service quality* mempengaruhi *customer loyalty* secara tidak langsung yang mana ini merupakan pengaruh adanya *customer satisfaction* sebagai variabel *intervening*.

**Kata Kunci:** *Brand Image*, *E-Service Quality*, *Customer Loyalty*, *Customer Satisfaction*

## **ABSTRACT**

***Ridho Pratama Refdi, Influence Factors of Customer Loyalty and Customer Satisfaction as Intervening Variables for Online Food Users in Jakarta, Thesis, Jakarta: concentration in Human Resource Management, Bachelor of Management Study Program, Faculty of Economics, Jakarta State University.***

*The purpose of this study is to find out whether brand image, e-service quality, has an effect on customer loyalty with customer satisfaction as an intervening variable for online food users in Jakarta. This study used a sample of 200 respondents. Data collection was carried out by distributing a questionnaire survey to 200 customer respondents who had used online food ordering services Grab Food, Go-Food, or Shopee Food at least 3 times, with sampling locations in Jakarta. Data processing was carried out using the SEM method. The results of this study indicate that brand image and e-service quality have a positive and significant effect on customer satisfaction. Brand image and electronic service quality have a positive and significant effect on customer loyalty. Customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty. Brand image affects customer loyalty indirectly which is the influence of customer satisfaction as an intervening variable. Electronic service quality affects customer loyalty indirectly which is the influence of customer satisfaction as an intervening variable.*

***Keywords:*** *Brand Image, Electronic Service Quality, Customer Loyalty, Customer Satisfaction*

## LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji dan rasa syukur serta terima kasih yang mendalam, penulis panjatkan kepada Allah SWT atas berkat dan rahmat-nya yang telah memungkinkan peneliti menyelesaikan skripsi yang berjudul *“Faktor Pengaruh Customer Loyalty Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Online Food Di Jakarta”* dengan tepat waktu. pada kesempatan ini, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan dan bantuan, termasuk di antaranya kepada Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M sebagai pembimbing I dan Ika Febrilia, SE, M.M sebagai Pembimbing II.

Tidak terhingga rasa terima kasih kepada keluarga peneliti yang senantiasa memberikan dukungan dan doa tanpa henti, terutama kepada mama dan papa tercinta yang selalu memberikan dukungan baik secara moril dan materil. Peneliti juga ingin menyampaikan apresiasi yang tulus kepada teman-teman management angkatan 2016 atas semangat dan bantuan yang luar biasa selama proses penulisan hingga proses penyelesaian skripsi ini. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT.

Peneliti mengakui masih terbatasnya kemampuan dan pengetahuan peneliti sehingga disadari bahwa penelitian ini masih memiliki potensi pengembangan lebih lanjut. Oleh karena itu, penulis dengan rendah hati menerima semua masukan dan kritik konstruktif dari para pembaca, Semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan peneliti di masa mendatang.

Jakarta, 29 Agustus 2023

Ridho Pratama Refdi