

**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 Bensu). 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 Bensu 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, GeprekBensu.*

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 S1 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

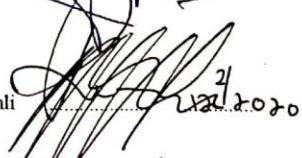
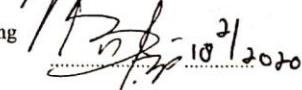
Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Ari Saptono, SE., M. Pd

NIP: 197207152001121 001

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

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 Riovaldy
NIM : 0215155321
Fakultas/Prodi : Ekonomi / Manajemen S1
Alamat email : kevinnriovaldy@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif 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 Benru)

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif 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 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 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 تَأْتُنَّ رِبَّكُمْ لَئِنْ شَكْرُمْ لَأُزِيدَنَّكُمْ وَلَئِنْ 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 Bensu)**”.

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, kririk 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