



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS MAKANAN DAN LINGKUNGAN  
FISIK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
SERTA IMPLIKASINYA TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTIONS*  
PELANGGAN ROTI JOHN 99 DI KOTA KUDUS**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang  
Pendidikan Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muria Kudus

Diajukan Oleh :

**ARDI YULIAWAN**

2016-11-382

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

**TAHUN 2021**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS MAKANAN DAN LINGKUNGAN  
FISIK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
SERTA IMPLIKASINYA TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTIONS*  
PELANGGAN ROTI JOHN 99 DI KOTA KUDUS**

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan di hadapan tim penguji ujian skripsi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus,

2021

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Dosen Pembimbing I



Dina Lusianti, SE, MM, AAK

NIDN : 0630098401




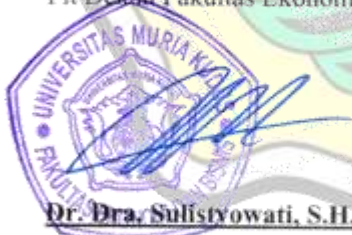
Dr. Mokhamad Arwani, SE, M.M.

NIDN : 0608086402

Mengetahui,

Plt Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dosen Pembimbing II



Dr. Dra. Sulistyowati, S.H., C.N.

NIDN : 0607076401



Dina Lusianti, SE, MM, AAK

NIDN : 0630098401

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### Motto :

*"Dan mintalah pertolongan (kepada Allah) dengan jalan sabar dan mengerjakan shalat; dan sesungguhnya shalat itu amatlah berat kecuali kepada orang-orang yang khusyu."*

(Surah Al-Baqarah ayat 45)

*"Janganlah kamu bersikap lemah dan janganlah pula kamu bersedih hati, padahal kamulah orang-orang yang paling tinggi derajatnya jika kamu beriman. Tidak diperkenankan senantiasa memandang diri sebagai orang yang buruk atau penuh kekurangan, setiap manusia mendapat anugrah dari Allah berupa kelebihan dan kelemahan masing-masing. Berfikir negatif terhadap diri sendiri menandakan kurangnya rasa syukur. Maksimalkan kelebihan yang anda punya untuk kebaikan dan jadikan kekurangan sebagai motivasi untuk meningkatkan kualitas diri."*

(Surah Al Imran : 139)

### Persembahan :

Penulis mempersembahkan skripsi ini untuk :

- ✓ Kedua orang tua yang selalu memberi dukungan dan doa
- ✓ Saudara yang selalu memberi inspirasi, semangat serta doa
- ✓ Dosen dan almamater Universitas Muria Kudus
- ✓ Teman-teman seperjuanganku

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS MAKANAN DAN LINGKUNGAN FISIK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SERTA IMPLIKASINYA TERHADAP BEHAVIORAL INTENTIONS PELANGGAN ROTI JOHN 99 DI KOTA KUDUS”**.

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus Jurusan Manajemen.

Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

- 1) Prof. Dr. Ir. Darsono,, M.Si. selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
- 2) Dr. Dra. Sulistyowati, S.H.,C.N. selaku Plt Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
- 3) Dina Lusianti, SE. MM. AAK. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muria Kudus dan selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan tenaga serta memberikan bimbingan, masukan arahan maupun motivasi demi terwujudnya skripsi ini.
- 4) Dr. Mokhamad Arwani, SE, M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan tenaga serta memberikan bimbingan, masukan, arahan, maupun motivasi demi terwujudnya skripsi ini.

- 5) Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, khususnya dosen Manajemen Universitas Muria Kudus atas segala ilmu yang telah diberikan.
- 6) Orang tua tercinta yang telah memberikan ketulusan doa, semangat, dan kasih sayang yang begitu besar.
- 7) Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu segala kritik maupun saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan, agar kelak penulis dapat menghasilkan karya yang lebih baik dan bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Kudus, 2021

**ARDI YULIawan**  
**2016-11-382**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS MAKANAN DAN LINGKUNGAN  
FISIK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
SERTA IMPLIKASINYA TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTIONS*  
PELANGGAN ROTI JOHN 99 DI KOTA KUDUS**

**ARDI YULIAWAN**

**2016-11-382**

Pembimbing :

(1) Dr. Mokhamad Arwani, SE, M.M.

(2) Dina Lusianti, SE. MM. AAK.

**ABSTRAKSI**

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti besar pengaruh kualitas makanan dan lingkungan fisik terhadap kepuasan pelanggan serta implikasinya terhadap behavioral intentions pelanggan Roti John 99 di Kota Kudus. Penelitian dilakukan secara kuantitatif dengan metode deskriptif asosiatif. Data primer diperoleh dengan survei menggunakan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Roti John 99 di Kota Kudus yang tidak diketahui secara pasti. Penelitian ini menggunakan 22 indikator dari 4 variabel, sehingga jumlah sampel sebanyak 110 responden. Hasil analisis dalam penelitian dengan *metode Structural Equation Modeling* (SEM) sebagai berikut: 1) Kualitas makanan berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pelanggan, 2) Lingkungan fisik berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pelanggan, 3) Kualitas makanan berpengaruh positif dan signifikan pada behavioral intentions pelanggan, 4) Lingkungan fisik berpengaruh positif dan signifikan pada behavioral intentions pelanggan, 5) Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan pada behavioral intentions pelanggan.

**Kata Kunci : Kualitas Makanan, Lingkungan Fisik, Kepuasan Pelanggan,  
dan *Behavioral Intentions*.**

***ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF FOOD QUALITY AND PHYSICAL ENVIRONMENT ON CUSTOMER SATISFACTION AND THE IMPLICATIONS ON THE BEHAVIORAL INTENTIONS OF JOHN 99 BREAD CUSTOMERS IN THE KUDUS CITY***

**ARDI YULIAWAN**

**2016-11-382**

*Advisor :*

(1) Dr. Mokhamad Arwani, SE, M.M.

(2) Dina Lusianti, SE. MM. AAK.

***ABSTRACTION***

*This study aims to examine the influence of food quality and physical environment on customer satisfaction and its implications for the behavioral intentions of Roti John 99 customers in Kudus City. The research was conducted quantitatively with associative descriptive method. Primary data was obtained by survey using a questionnaire. The population in this study is the consumer of Roti John 99 in Kudus City which is not known for certain. This study uses 22 indicators from 4 variables, so the number of samples is 110 respondents. The results of the analysis in the study using the Structural Equation Modeling (SEM) method are as follows: 1) Food quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, 2) Physical environment has a positive and significant effect on customer satisfaction, 3) Food quality has a positive and significant effect on behavioral intentions. customers, 4) the physical environment has a positive and significant effect on the behavioral intentions of customers, 5) customer satisfaction has a positive and significant effect on the behavioral intentions of customers.*

***Keywords: Food Quality, Physical Environment, Customer Satisfaction, and Behavioral Intentions.***

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAKSI.....	vi
<i>ABSTRACTION</i> .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Ruang Lingkup.....	10
1.3. Perumusan Masalah.....	11
1.4. Tujuan Penelitian.....	12
1.5. Manfaat Penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1. Kualitas Makanan.....	14
2.2. Lingkungan Fisik.....	18
2.3. Kepuasan Pelanggan.....	21
2.4. <i>Behavioral Intentions</i> .....	23
2.5. Pengaruh Antar Variabel.....	31
2.6. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	37
2.7. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	41
2.8. Hipotesis.....	44
BAB III METODE PENELITIAN.....	46
3.1. Rancangan Penelitian.....	46
3.2. Variabel Penelitian.....	46
3.3. Definisi Operasional Variabel.....	46



	Halaman
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	48
3.5. Populasi dan Sampel.....	49
3.6. Pengumpulan Data.....	51
3.7. Pengolahan Data.....	51
3.8. Uji Instrumen.....	52
3.9. Analisis Data.....	55
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>64</b>
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	64
4.2. Penyajian Data.....	65
4.3. Analisis Data.....	72
4.4. Pembahasan.....	89
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>96</b>
5.1. Kesimpulan.....	96
5.2. Saran.....	96
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>97</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>100</b>



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Jumlah Karyawan Beserta Unit Kerja.....	4
Tabel 1.2 Data Pencapaian Target Kerja.....	5
Tabel 1.3 Data Rekap Keterlambatan Karyawan Produksi Tahun 2019.....	6
Tabel 3.1 <i>Goodness of Fit</i> .....	61
Tabel 4.1 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
Tabel 4.2 Persentase Responden Berdasarkan Usia.....	66
Tabel 4.3 Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan.....	67
Tabel 4.4 Deskripsi Variabel Kualitas Makanan.....	68
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Lingkungan Fisik.....	69
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	70
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel <i>Behavioral Intentions</i> .....	71
Tabel 4.9 Evaluasi Kriteria <i>Goodness of Fit Indices</i> Variabel Eksogen.....	75
Tabel 4.10 <i>Regression Weights</i> Variabel Eksogen.....	75
Tabel 4.11 <i>Standardised Regression Weights</i> .....	76
Tabel 4.12 Evaluasi Kriteria <i>Goodness of Fit Indices</i> Variabel Endogen.....	77
Tabel 4.13 <i>Regression Weights</i> Variabel Endogen.....	78
Tabel 4.14 <i>Standardised Regression Weights</i> .....	78
Tabel 4.15 Uji Model Goodness of Fit Full Model.....	80
Tabel 4.16 Uji Validitas.....	81
Tabel 4.17 Uji Reliabilitas.....	82
Tabel 4.18 Normalitas Data.....	83
Tabel 4.19 <i>Outlier</i> .....	85
Tabel 4.20 <i>Standardised Regression Weights</i> .....	85
Tabel 4.21 Pengaruh Langsung antar Variabel.....	86
Tabel 4.21 Hasil estimasi <i>indirect effect</i> , <i>direct effect</i> , dan <i>total effect</i> .....	89

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	44
Gambar 4.1 Lokasi Roti John 99 Kudus.....	74
Gambar 4.2 Output Variabel Eksogen.....	74
Gambar 4.3 Output Variabel Endogen.....	77
Gambar 4.4 Model Path Diagram Hasil Penelitian.....	80

