



**PENGARUH KUALITAS MAKANAN, *IMAGE*,
DAN ATMOSFER KULINER TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
STUDI KASUS PADA KULINER BOJANA KUDUS**

Skripsi

Disusun untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Disusun oleh :

WAHID NOOR IKRAAM

NIM. 2017-11-461

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2024**

**PENGARUH KUALITAS MAKANAN, *IMAGE*, DAN ATMOSFER
KULINER TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
STUDI KASUS PADA KULINER BOJANA KUDUS**

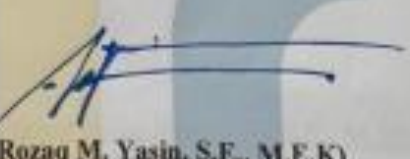
Nama : Wahid Noor Ikraam
NIM : 2017-11-461
Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian
Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus
Kudus, 2024

Pembimbing I


(Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M)
NIDN. 0628048702

Pembimbing II


(Rozaq M. Yasin, S.E., M.E.K)
NIDN. 0610019601

Mengetahui.,
Ketua Program Studi Manajemen


(Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M)
NIDN. 0024037701

**PENGARUH KUALITAS MAKANAN, *IMAGE*, DAN ATMOSFER
KULINER TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
STUDI KASUS PADA KULINER BOJANA KUDUS**

Nama : Wahid Noor Ikraam

NIM : 2017-11-461

Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus, 2024

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen



(Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M)
NIDN. 0024037701

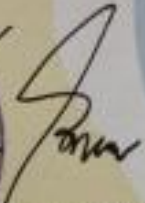
Pembimbing I



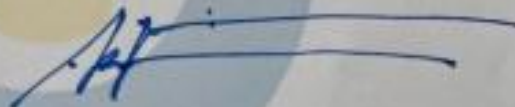
(Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M)
NIDN.0628048702

Mengetahui,
Dekan




(Dr. Kertan Sumekar, S.E., M.M)
NIDN. 0610019601

Pembimbing II



(Rozag M. Yasin, S.E., M.E.K)
NIDN. 0610019601

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

Dengan kembali bertaubat kepada-Nya dan bertakwalah kepada-Nya serta dirikanlah shalat dan janganlah kamu termasuk orang-orang yang mempersekutukan Allah

(Ar Rumm ayat 31)

PERSEMBAHAN :

1. Ayah dan Ibu
2. Teman-teman

KATA PENGANTAR

Segala puji kami panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas selesainya skripsi dengan judul **PENGARUH KUALITAS MAKANAN, *IMAGE*, DAN ATMOSFER KULINER TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING STUDI KASUS PADA KULINER BOJANA KUDUS**. Skripsi ini disusun dalam rangka untuk menyelesaikan program sarjana S1 pada program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus pada jurusan Manajemen. Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan bimbingan serta arahan dan bantuan pada banyak pihak. Oleh karena itu dikesempatanitu dalam kesempatan ini penuulis mengucapkan terimakasih pada :

- 1) Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si.selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
- 2) Dr. Kertati Sumekar, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
- 3) Noor Indah Rahmawati, SE, MM, sebagai Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muria Kudus.
- 4) Nurul Rizka Arumsari, SE, MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan tenaga serta memberikan bimbingan, masukan arahan maupun motivasi demi terwujudnya skripsi ini.
- 5) Rozaq M. Yasin, SE, MEK, Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan tenaga serta memberikan bimbingan, masukan arahan maupun motivasi demi terwujudnya skripsi ini.

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

Kudus, 2024

Penulis



WAHID NOOR IKRAAM
NIM. 2017-11-461

**PENGARUH KUALITAS MAKANAN, *IMAGE*, DAN ATMOSFER KULINER
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING STUDI KASUS
PADA KULINER BOJANA KUDUS**

WAHID NOOR IKRAAM
NIM. 2017-11-461

Pembimbing I. Nurul Rizka Arumsari, SE, MM
II. Rozaq M. Yasin, SE., MEK

UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas makanan, image, dan atmosfer kuliner terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening studi kasus pada kuliner Bojana Kudus. Sampel penelitian ini sebanyak 130 responden. metode pengumpulan data menggunakan data primer dan sekunder. pengolahan data penelitian ini menggunakan scoring, editing, tabulasi, dan proses input ke komputer. Uji instrumen data meliputi convergent validity, Average Variance Extracted (AVE), Uji Discriminant Validity, dan Uji reliabilitas. Analisis data menggunakan SEM AMOS (*Structural Equation Model Analysis of Moment Structure*). Berdasarkan hasil analisis menyimpulkan bahwa kualitas makanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, *image* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, atmosfer kuliner berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas makanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, *image* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, atmosfer kuliner berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas makanan, *image*, atmosfer kuliner, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan.

**THE INFLUENCE OF FOOD QUALITY, IMAGE, AND ATMOSPHERE
CULINARY ON CUSTOMER LOYALTY WITH CUSTOMER SATISFACTION
AS AN INTERVENING VARIABLE CASE STUDY
ON BOJANA KUDUS CULINARY**

WAHID NOOR IKRAAM

NIM. 2017-11-461

Advisor I. Nurul Rizka Arumsari, SE, MM

II. Rozaq M. Yasin, SE., MEK

Muria Kudus University

Faculty of Economics and Business Program Study of Management

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of food quality, image and shop atmosphere on customer loyalty with customer satisfaction as an intervening variable in the Bojana Kudus culinary case study. The sample for this research was 130 respondents. Data collection methods use primary and secondary data. This research data processing uses scoring, editing, tabulation, and input processes into a computer. Data instrument tests include convergent validity, Average Variance Extracted (AVE), Discriminant Validity Test, and Reliability Test. Data analysis uses SEM AMOS (Structural Equation Model Analysis of Moment Structure). Based on the results of the analysis, it is concluded that food quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, image has a positive and significant effect on customer satisfaction, store atmosphere has a positive and significant effect on customer satisfaction, food quality has a positive and significant effect on customer loyalty, image has a positive and significant effect on customer loyalty. Store atmosphere has a positive and significant effect on customer loyalty, customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty.

Keywords: *Food quality, image, store atmosphere, customer satisfaction, customer loyalty.*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAKSI	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Ruang Lingkup	7
1.3. Perumusan Masalah	8
1.4. Tujuan Penelitian	9
1.5. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. <u>Loyalitas Pelanggan</u>	10
2.2. <u>Kepuasan Kerja</u>	15
2.3. <u>Kualitas Makanan</u>	22
2.4. <i>Image</i>	26
2.5. <u>Atmosfer kuliner</u>	31
2.6. <u>Tinjauan Penelitian Terdahulu</u>	34
2.7. <u>Kerangka Pemikiran</u>	38
2.8. <u>Hipotesis</u>	39
BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1. <u>Rancangan Penelitian</u>	41
3.2. <u>Variabel Penelitian</u>	41
3.3. <u>Jenis dan Sumber Data</u>	46
3.4. <u>Populasi, Sampel dan Teknik Sampling</u>	47
3.5. <u>Metode Pengumpulan Data</u>	49

3.6. Pengolahan Data	49
3.7. Uji Instrumen Data	49
3.8. Analisis Data	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	58
4.1. Gambaran Umum Obyek Peneliti	58
4.2. Penyajian Data	59
4.3. Analisis Data	63
4.4. Pembahasan	87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	100
5.1. Kesimpulan	100
5.2. Saran	101
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL		Halaman
Tabel 1.1.	Keluhan Pelanggan terkait Kualitas Makanan pada Kuliner Bojana Kudus Periode Januari – Juli 2024	3
Tabel 1.2.	<i>Image</i> (Citra) Bersumber Ulasan dan Peringkat (<i>Rate</i>)	4
Tabel 1.3.	Keluhan Pelanggan terkait Store Atmosfer pada Kuliner Bojana Kudus periode Januari-April 2024	5
Tabel 1.4.	Jumlah Pelanggan Bulan Januari s/d Juli 2024	6
Tabel 3.1.	Proportional Random Sampling	48
Tabel 3.2.	Tabel <i>Goodness of Fit Index</i>	56
Tabel 4.1.	Karakteristik Responden	59
Tabel 4.2.	Jawaban Kuesioner mengenai Kualitas Makanan	61
Tabel 4.3.	Variabel <i>Image</i>	62
Tabel 4.4.	Jawaban Kuesioner mengenai Atmosfer kuliner	63
Tabel 4.5.	Jawaban Kuesioner mengenai Kepuasan Pelanggan	64
Tabel 4.6.	Jawaban Kuesioner mengenai Loyalitas Pelanggan	65
Tabel 4.7.	Uji Convergent Validity	66
Tabel 4.8.	Uji Average <i>Variance Extracted</i>	67
Tabel 4.9.	Hasil Uji <i>Dicriminant Validity</i>	68
Tabel 4.10.	Uji Reliabilitas	68
Tabel 4.11.	Uji Normalitas Data	69
Tabel 4.12.	Analisis Outliers	71
Tabel 4.13.	Evaluasi <i>Kriteria Goodness of Fit</i> Variabel Eksogen (X) Tahap 1	73
Tabel 4.14.	Evaluasi Kriteria Goodness Of Fit Variabel Eksogen (X) Tahap ke 2	74
Tabel 4.15.	Evaluasi Kriteria Goodness of Fit Variabel Endogen (Y) tahap 1	76
Tabel 4.16.	Evaluasi Kriteria Goodness of Fit Variabel Endogen (Y) Tahap 2 (Valid)	78
Tabel 4.17.	Hasil Pengujian Kelayakan	80
Tabel 4.18.	<i>Standardized Regression Weights</i>	81
Tabel 4.19.	<i>Standardized Regression Weights</i>	83
Tabel 4.20.	Pengaruh Langsung (<i>Direct Effect</i>) dan Tidak Langsung (<i>Indirect Effect</i>)	87

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Pengaruh Kualitas Makanan, <i>Image</i> , dan Atmosfer kuliner terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening Studi Kasus pada Kuliner Bojana Kudus	39
Gambar 4.1. Konfirmatori Variabel Eksogen Tahap 1	73
Gambar 4.2. Konfirmatori Variabel Eksogen Tahap 2	74
Gambar 4.3. Konfirmatori Variabel Endogen Tahap Awal	74
Gambar 4.4. Konfirmatori Variabel Endogen Tahap 2 (Valid)	77
Gambar 4.5. Analisis Konfirmatory Full Measurement	79
Gambar 4.6. Analisis Full Model SEM	80

