



**PENGARUH KUALITAS MAKANAN, KUALITAS
PELAYANAN DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP MINAT
BELI ULANG DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING (STUDI PADA KONSUMEN
RUMAH MAKAN KAMPOENG SAWAH SEGARAN KUDUS)**

Skripsi

Disusun untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Disusun Oleh:
AYU INDAH HATI
NIM : 201911483

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



**PENGARUH KUALITAS MAKANAN, KUALITAS
PELAYANAN DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP MINAT
BELI ULANG DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING (STUDI PADA KONSUMEN
RUMAH MAKAN KAMPOENG SAWAH SEGARAN KUDUS)**

Skripsi

Disusun untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Disusun Oleh:
AYU INDAH HATI
NIM : 201911483

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

HALAMAN PENSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS MAKANAN, KUALITAS PELAYANAN DAN
NILAI PELANGGAN TERHADAP MINAT BELI ULANG DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(STUDI PADA KONSUMEN RUMAH MAKAN KAMPOENG SAWAH
SEGARAN KUDUS)

Nama : Ayu Indah Hati

NIM : 201911483

Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus,

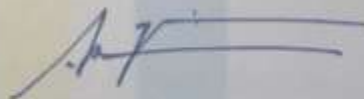
Pembimbing I

Pembimbing II



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

NIDN: 0628048702



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

NIDN: 0610019601

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen



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

NIDN: 0024037701

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS MAKANAN, KUALITAS PELAYANAN DAN
NILAI PELANGGAN TERHADAP MINAT BELI ULANG DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(STUDI PADA KONSUMEN RUMAH MAKAN KAMPOENG SAWAH
SEGARAN KUDUS)

Nama : Ayu Indah Hati

NIM : 201911483

Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus,

Mengetahui,
Ketua Program Studi

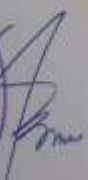
Pembimbing I


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


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

Mengetahui,

Pembimbing II



(Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M)
NIDN. 0616077304


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

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

Karena sesungguhnya, bersama kesulitan akan ada kemudahan.

(QS-Al Insyirah: 5)

Yakinlah, ada sesuatu yang menantimu setelah sekian banyak kesabaran (yang kau jalani), yang akan membuatmu terpana hingga kau lupa betapa pedihnya rasa sakit.

(Ali bin Abi Thalib).

Persembahan:

Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua saya yang sudah memberikan dukungan, semangat serta doa kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini meskipun dengan proses yang tidak mudah namun alhamdulillah dapat terselesaikan.
2. NIM. 201911483 yang tidak lain adalah diri saya sendiri. Terima kasih karena telah mampu berjuang hingga sejauh ini dan penuh perjuangan yang besar dalam penyusunan skripsi ini, namun terus semangat dan berusaha tanpa ada kata menyerah, sehingga skripsi ini dapat disusun dengan sebaik-baiknya dan maksimal.
3. Teman-teman kuliah saya yang selalu membangkitkan semangat dalam diri saya, memberikan dukungan serta masukan dan arahan yang bermanfaat sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Minat Beli Ulang dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Konsumen Rumah Makan Kampoeng Sawah Segaran Kudus)”**.

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang pendidikan Sarjana (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus. Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan bimbingan, arahan 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. Kertati Sumekar, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
4. Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

5. Rozaq M. Yasin, S.E., M.E.K selaku dosen pembimbing II skripsi yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan, masukan, arahan dan motivasi demi terwujudnya skripsi ini.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis khususnya Jurusan Manajemen Universitas Muria Kudus yang telah memberikan pengetahuan kepada penulis selama mengikuti kuliah selama ini.
7. Kedua orang tua yang telah mendidik, merawat, menyayangi dan tiada henti mendoakan saya dan memberikan dukungan penuh serta masukan dan nasihat yang menghidupkan semangat saya.
8. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

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,
Penulis

2024

Ayu Indah Hati
NIM : 201911483

**PENGARUH KUALITAS MAKANAN, KUALITAS PELAYANAN DAN
NILAI PELANGGAN TERHADAP MINAT BELI ULANG DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(STUDI PADA KONSUMEN RUMAH MAKAN KAMPOENG SAWAH
SEGARAN KUDUS)**

Ayu Indah Hati

NIM : 201911483

Pembimbing: 1. Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M
2. Rozaq M. Yasin, S.E., M.E.K

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas makanan, kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap minat beli ulang dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada konsumen Rumah Makan Kampoeng Sawah Segaran Kudus. Penelitian dilakukan menggunakan metode kuantitatif. Data primer diperoleh dengan menyebarkan kuesioner. Penelitian ini mengambil sampel sebanyak 125 responden yaitu konsumen Rumah Makan Kampoeng Sawah Segaran Kudus didapat dari perhitungan rumus Hair. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Hasil analisis dalam penelitian dengan *metode Structural Equation Modeling (SEM)* sebagai berikut: 1) Kualitas makanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang Rumah Makan Kampoeng Sawah Segaran Kudus. 2) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap minat beli ulang Rumah Makan Kampoeng Sawah Segaran Kudus. 3) Nilai pelanggan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap minat beli ulang Rumah Makan Kampoeng Sawah Segaran Kudus. 4) Kualitas makanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Makan Kampoeng Sawah Segaran Kudus. 5) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Makan Kampoeng Sawah Segaran Kudus. 6) Nilai pelanggan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Makan Kampoeng Sawah Segaran Kudus. 7) Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang Rumah Makan Kampoeng Sawah Segaran Kudus.

Kata Kunci: Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Minat Beli Ulang

**THE INFLUENCE OF FOOD QUALITY, SERVICE QUALITY AND
CUSTOMER VALUE ON REPURCHASE INTENTION WITH CUSTOMER
SATISFACTION AS AN INTERVENING VARIABLE
(STUDY ON CONSUMERS OF THE KAMPOENG SAYAH SEGARAN
HOUSE EATING HOUSE)**

Ayu Indah Hati

NIM : 201911483

Supervisor: 1. Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M
2. Rozaq M. Yasin, S.E., M.E.K

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

**FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS MANAGEMENT STUDY
PROGRAM**

ABSTRACTION

This research aims to analyze the influence of food quality, service quality and customer value on repurchase intention with customer satisfaction as an intervening variable for consumers of Kampoeng Sawah Segaran Kudus Restaurant. The research was conducted using quantitative methods. Primary data was obtained by distributing questionnaires. This research took a sample of 125 respondents, namely consumers of the Kampoeng Sawah Segaran Kudus Restaurant, obtained from the Hair formula calculation. The sampling technique used in this research was purposive sampling. The results of the analysis in research using the Structural Equation Modeling (SEM) method are as follows: 1) Food quality has a positive and significant effect on repurchase intention at Kampoeng Sawah Segaran Kudus Restaurant. 2) Service quality has a positive and insignificant effect on repurchase intention at Kampoeng Sawah Segaran Kudus Restaurant. 3) Customer value has a negative and insignificant effect on repurchase intention at Kampoeng Sawah Segaran Kudus Restaurant. 4) Food quality has a positive and significant effect on customer satisfaction at Kampoeng Sawah Segaran Kudus Restaurant. 5) Service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction at Kampoeng Sawah Segaran Kudus Restaurant. 6) Customer value has a negative and insignificant effect on customer satisfaction at Kampoeng Sawah Segaran Kudus Restaurant. 7) Customer satisfaction has a positive and significant effect on repurchase interest at Kampoeng Sawah Segaran Kudus Restaurant.

Keywords: *Food Quality, Service Quality, Customer Value, Customer Satisfaction, Repurchase Intention.*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	i
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAKSI	vii
<i>ABSTRACTION</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Ruang Lingkup	7
1.3. Perumusan Masalah	7
1.4. Tujuan Penelitian	9
1.5. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 <i>Theory Of Planned Behavior</i> (TPB)	11
2.2 Minat Beli Ulang	11
2.2.1 Pengertian Minat Beli Ulang	11
2.2.2 Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Minat Beli Ulang	12
2.2.3 Indikator Minat Beli Ulang	13
2.3 Kepuasan Pelanggan	15
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	15
2.3.2 Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pelanggan	15
2.3.3 Indikator Kepuasan Pelanggan	16
2.4 Kualitas Makanan	18
2.4.1 Pengertian Kualitas Makanan	18
2.4.2 Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kualitas Makanan	19

2.4.3	Indikator Kualitas Makanan.....	19
2.5	Kualitas Pelayanan.....	21
2.5.1	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	21
2.5.2	Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan.....	22
2.5.3	Indikator Kualitas Pelayanan	22
2.6	Nilai Pelanggan.....	24
2.6.1	Pengertian Nilai Pelanggan.....	24
2.6.2	Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Nilai Pelanggan.....	24
2.6.3	Indikator Nilai Pelanggan	25
2.7	Pengaruh Antar Variabel.....	26
2.7.1	Pengaruh Kualitas Makanan Terhadap Minat Beli Ulang	26
2.7.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang....	27
2.7.3	Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang.....	27
2.7.4	Pengaruh Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	28
2.7.5	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	28
2.7.6	Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan ...	29
2.7.7	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang .	29
2.8	Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	30
2.9	Kerangka Pemikiran Teoritis	35
2.10	Perumusan Hipotesis.....	35
BAB III	METODE PENELITIAN.....	37
3.1	Rancangan Penelitian.....	37
3.2	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	37
3.2.1	Variabel Eksogen	38
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	41
3.4	Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	42
3.4.1	Populasi.....	42
3.4.2	Sampel.....	42
3.4.3	Teknik Sampling	43
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	43

3.6	Uji Instrumen Data.....	44
3.6.1	Uji Validitas	44
3.6.2	Uji Reliabilitas	44
3.7	Metode Analisis Data.....	45
3.7.1	Uji Normalitas	45
3.7.2	Uji Outlier	45
3.7.3	Pengembangan Berdasarkan Teori.....	46
3.7.4	Menyusun Diagram Jalur (<i>Path Diagram</i>)	46
3.7.5	Menyusun Persamaan Struktural.....	46
3.7.6	Memilih Jenis Input Matriks dan Estimasi Model Yang Diusulkan	47
3.7.7	Menilai Identifikasi Model Struktural.....	47
3.7.8	Evaluasi Kriteria <i>Goodness of Fit</i> dan Indeks Kesesuaian <i>Cut-Off Value</i>	48
3.7.9	Interpretasi dan Modifikasi Model.....	50
3.7.10	Uji Hipotesis	51
3.7.11	Uji Mediasi.....	51
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	53
4.1	Gambaran Objek Penelitian	53
4.1.1	Profil Rumah Makan Kampoeng Sawah Segaran Kudus	53
4.1.2	Sejarah Singkat Rumah Makan Kampoeng Sawah Segaran Kudus	53
4.2	Penyajian Data	54
4.2.1	Karakteristik Responden	54
4.2.2	Deskriptif Variabel Penelitian.....	56
4.3	Analisis Data.....	61
4.3.1	Hasil Uji Instrumen Data	61
4.3.2	Structural Equation Modelling (SEM)	63
4.4	Pembahasan.....	85
4.4.1	Pengaruh Kualitas Makanan Terhadap Minat Beli Ulang	85
4.4.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang....	85

4.4.3	Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang	86
4.4.4	Pengaruh Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	86
4.4.5	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	87
4.4.6	Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan ...	87
4.4.7	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang .	88
4.4.8	Pengaruh Kualitas Makanan terhadap Minat Beli Ulang melalui Kepuasan Pelanggan	89
4.4.9	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang melalui Kepuasan Pelanggan	89
4.4.10	Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Minat Beli Ulang melalui Kepuasan Pelanggan	89
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		91
5.1	Kesimpulan	91
5.2	Saran	93
DAFTAR PUSTAKA		95

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Penilaian Kriteria Goodness of Fit Index Full Model.....	50
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	55
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	56
Tabel 4.4 Deskriptif Variabel Kualitas Makanan	57
Tabel 4.5 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	58
Tabel 4.6 Deskriptif Variabel Nilai Pelanggan	59
Tabel 4.7 Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	60
Tabel 4.8 Deskriptif Variabel Minat Beli Ulang.....	61
Tabel 4.9 Uji Validitas	62
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas	63
Tabel 4.11 Uji Normalitas.....	64
Tabel 4.12 Uji <i>Outliers</i>	65
Tabel 4.13 Correlations.....	66
Tabel 4.14 Kriteria <i>Goodness of Fit Index</i> Variabel Eksogen Sebelum Perbaikan.....	68
Tabel 4.15 Standardized Regression Weights Sebelum Perbaikan.....	68
Tabel 4.16 Kriteria <i>Goodness of Fit Index</i> Variabel Eksogen Setelah Perbaikan.....	70
Tabel 4.17 Standardized Regression Weights Setelah Perbaikan.....	70
Tabel 4.19 Standardized Regression Weights.....	72
Tabel 4.20 Kriteria <i>Goodness of Fit Index Full Measurement Model</i> Sebelum Perbaikan.....	74
Tabel 4.21 Kriteria <i>Goodness of Fit Index Full Measurement Model</i> Setelah Perbaikan.....	75
Tabel 4.22 Standardized Regression Weights.....	77
Tabel 4.23 Squared Multiple Correlations	79
Tabel 4.24 Hasil Estimasi Parameter Pengaruh Langsung antar Variabel Berdasarkan Full Model SEM.....	80

Tabel 4.25 Pengaruh Langsung (<i>Direct Effect</i>).....	83
Tabel 4.26 Pengaruh Tidak Langsung (<i>Indirect Effect</i>).....	83
Tabel 4.27 Pengaruh Total (<i>Total Effect</i>).....	84



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Teoritis	35
Gambar 4.1 Output Variabel Eksogen Sebelum Perbaikan	67
Gambar 4.2 Output Variabel Eksogen Setelah Perbaikan	69
Gambar 4.3 Output Variabel Eksogen	71
Tabel 4.18 Kriteria <i>Goodness of Fit Index</i> Variabel Endogen.....	72
Gambar 4.4 Output <i>Full Measurement</i> Model Sebelum Perbaikan.....	73
Gambar 4.5 Output <i>Full Measurement</i> Model Setelah Perbaikan	75
Gambar 4.6 Output Full Model SEM.....	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	98
Lampiran 2 Hasil Tabulasi Data Jawaban 125 Responden.....	105
Lampiran 3 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	120
Lampiran 4 Output	124
Lampiran 5 Dokumentasi.....	147
Lampiran 6 Surat Balasan Ijin Penelitian.....	154
Lampiran 7 Hasil Turnitin.....	155