

**PENGARUH CITA RASA TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN DAN DAMPAKNYA  
PADA LOYALITAS PELANGGAN  
(STUDI PADA RUMAH MAKAN MINANG RAYA  
GUNUNG PUTRI, KABUPATEN BOGOR)**

**SKRIPSI**



**Nama : Faizal Yusuf Alfian  
NIM : 43119210072**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2023**

**PENGARUH CITA RASA TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN DAN DAMPAKNYA  
PADA LOYALITAS PELANGGAN  
(STUDI PADA RUMAH MAKAN MINANG RAYA  
GUNUNG PUTRI, KABUPATEN BOGOR)**

**Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana  
Jakarta**



**Nama : Faizal Yusuf Alfian**

**NIM : 43119210072**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2023**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Faizal Yusuf Alfian  
NIM : 43119210072  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : PENGARUH CITA RASA TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGANDAN DAMPAKNYA PADA  
LOYALITAS PELANGGAN (STUDI PADA RUMAH  
MAKAN MINANG RAYA GUNUNG PUTRI,  
KABUPATEN BOGOR)  
Tanggal Sidang : 11 April 2023

Disahkan oleh :

Pembimbing



R.M. Rasyid, S.E., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dudi Permana, Ph.D

LPTA 05232364



Please Scan QRCode to Verify

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Faizal Yusuf Alfian

NIM : 43119210072

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 11 Februari 2023

UNIVERSITA  
MERCU BUANA



Faizal Yusuf Alfian  
NIM : 43119210072

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT yang atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Cita Rasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan (Studi pada Rumah Makan Minang Raya Gunung Putri, Kabupaten Bogor)”.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti memperoleh dukungan dan bantuandari berbagai pihak hingga proses penyusunannya dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam proses penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana, Jakarta;
2. Ibu Dr. Nurul Hidayah, S.E., Ak., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana, Jakarta;
3. Bapak Dudi Permana, Ph.D., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana, Jakarta;
4. Bapak Dr. Eri Marlapa, S.E., M.M. selaku Sekretaris Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, Jakarta;
5. Bapak Rasyid, R.M., S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing, yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, ilmu, motivasi, dan saran yang sangat bermanfaat kepada peneliti

6. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana, Jakarta yang telah berbagi ilmunya kepada peneliti;
7. Kedua orangtua tercinta Bapak Widodo dan Ibu Sri Suhartini motivasi terbesar yang selalu memberikan doa, dorongan, inspirasi dan pengertian yang tak ternilai harganya serta semua dukungan baik moril maupun materil;
8. Ibu Putri selaku *owner* beserta seluruh karyawan pada RM Minang Raya Gunung Putri yang telah mendukung proses pengumpulan data;
9. Pihak-pihak lain khususnya teman-teman dari prodi Manajemen angkatan 2019 yang tidak sempat peneliti sebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari katasempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki peneliti. Untuk itu, peneliti menerima saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat, khususnya bagi peneliti dan pembaca. Akhir kata, dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, peneliti memohon maaf apabila ada kesalahan dan kekurangan dalam skripsi ini.

Bekasi, 11 Februari 2023



Faizal Yusuf Alfian

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	ii
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iii
ABSTRAK .....	iv
ABSTRACT .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	6
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	7
<b>BAB II. KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b>	
A. Kajian Pustaka.....	9
B. Pengembangan Hipotesis .....	25
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>	
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	31
B. Desain Penelitian .....	31
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	32
D. Skala Pengukuran .....	36
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	36
F. Metode Pengumpulan Data.....	38
G. Metode Analisis Data.....	38
<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	46
B. Analisis Deskriptif .....	47
C. Analisis Inferensial .....	53
D. Pembahasan .....	68

**BAB V. SIMPULAN DAN SARAN**

A. Simpulan .....	74
B. Saran.....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>77</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>81</b>



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1.1.	Penjualan RM Minang Raya Gunung Putri Periode 2019 – 2021 .....	3
1.2.	Hasil Pra Survei (1) 15 Pelanggan RM Minang Raya Gn Putri .....	4
1.3.	Hasil Pra Survei (2) 15 Pelanggan RM Minang Raya Gn Putri.....	4
2.1.	Penelitian Terdahulu .....	22
3.1.	Operasionalisasi Variabel.....	34
3.2.	Instrument Skala Likert.....	36
3.3.	Ringkasan Rule of Thumbs Evaluasi Model Pengukuran.....	42
3.4.	Ringkasan Rule of Thumbs Evaluasi Model Struktural.....	44
4.1.	Usia Responden.....	47
4.2.	Jenis Kelamin Responden .....	48
4.3.	Pendidikan Terakhir Responden .....	48
4.4.	Penghasilan Responden, Rerata per bulan .....	49
4.5.	Statistik Deskriptif Loyalitas Pelanggan (LY) .....	50
4.6.	Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan (KP) .....	51
4.7.	Statistik Deskriptif Cita Rasa (CR) .....	52
4.8.	Hasil Uji Convergent Validity; Cita Rasa (CR).....	55
4.9.	Hasil Uji Convergent Validity; Kepuasan Pelanggan (KP) .....	56
4.10.	Hasil Uji Convergent Validity; Loyalitas Pelanggan (LY).....	56
4.11.	Hasil Uji Discriminant Validity (AVE) .....	57
4.12.	Hasil Uji Discriminant Validity (Fornell-Larcker Criterion).....	57
4.13.	Hasil Uji Discriminant Validity (Cross Loading) .....	58
4.14.	Hasil Uji Composite Reliability .....	59
4.15.	Hasil Uji Cronbach's Alpha .....	59
4.16.	Hasil Uji R Square .....	60
4.17.	Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Langsung (Direct Effect) .....	64
4.18.	Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung (Indirect Effect) .....	66

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
2.1.	Kerangka Berpikir .....	29
4.1.	Hasil Uji Convergent Validity Loading Factor (Outer Loading).....	54
4.2.	Hasil Uji Convergent Validity: Loading Factor (Outer Loading).....	55
4.3.	Hasil Uji Hipotesis (Bootstrapping).....	64
4.4.	Model Mediasi Zhao <i>et al</i> & Hair <i>et al</i> .....	67



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR LAMPIRAN

### **Lampiran Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif Variabel**

Profil responden .....	87
Deskripsi Jawaban Responden.....	88

### **Lampiran Hasil Uji Analisis Statistik Inferensial Variabel**

Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> .....	89
Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i> .....	89
Hasil Uji <i>Composite Reliability</i> .....	90
Hasil Uji <i>Cronbach's Alpha</i> .....	90
Hasil Uji <i>R Square</i> .....	91
Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Langsung ( <i>Direct Effect</i> ) .....	91
Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung ( <i>Indirect Effect</i> ) .....	91
Tabulasi Jawaban Responden .....	92

