

**PENGARUH KUALITAS MAKANAN, PROMOSI HARGA, DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DALAM MEMBENTUK NIAT  
PEMBELIAN ULANG  
(Survey Konsumen Papa Ron's Pizza Surakarta)**



**SKRIPSI**

**Disusun untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Persyaratan Guna  
Meraih Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta**

**Disusun oleh:**

**ZANUBA ARIFAH CHAFDHON**

**F0212125**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS SEBELAS MARET**

**SURAKARTA**

**2016**

*commit to user*

**ABSTRAK****PENGARUH KUALITAS MAKANAN, PROMOSI HARGA, DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DALAM MEMBENTUK NIAT  
PEMBELIAN ULANG**

Oleh :

**ZANUBA ARIFAH CHAFDHON****F0212125**

Penelitian ini termasuk kedalam penelitian pengujian hipotesis yang bertujuan untuk menguji: 1) pengaruh Kualitas makanan terhadap kepuasan. 2) pengaruh Promosi harga terhadap kepuasan. 3) pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan. 4) pengaruh Kepuasan terhadap niat pembelian ulang. Penelitian ini dilakukan pada konsumen Papa Ron's Pizza. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *non probability sampling* dengan teknik *convenience sampling*. Penelitian ini mengambil jumlah responden sebanyak 200 orang.

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk memastikan kualitas data. Berdasarkan hasil analisis model struktural SEM dengan bantuan perangkat PLS (Partial Least Square), diperoleh hasil: 1) Kualitas makanan berpengaruh positif pada kepuasan. 2) Promosi harga berpengaruh positif pada kepuasan. 3) Kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepuasan. 4) Kepuasan berpengaruh positif pada niat pembelian ulang.

Keterbatasan penelitian ini meliputi sampel yang terfokus pada kalangan remaja, obyek amatan yang terfokus pada Papa Ron's Pizza, dan wilayah amatan di sekitar kota Surakarta. Sehingga dalam penelitian selanjutnya diharapkan dapat melengkapi keterbatasan penelitian ini.

Kata kunci: kualitas makanan, promosi harga, kualitas pelayanan, kepuasan, niat pembelian ulang.

**ABSTRACT****THE EFFECT OF FOOD QUALITY, PRICE PROMOTION, AND SERVICE QUALITY TOWARD SATISFACTION IN FORMING REPURCHASE INTENTION****By:****ZANUBA ARIFAH CHAFDHON****F0212125**

*This study included into the hypothesis testing research is intended to test: 1) the effect of food quality on satisfaction, 2) the effect of price promotion on satisfaction, 3) the effect of service quality on satisfaction, 4) the effect of satisfaction on repurchase intention. Research was conducted on consumers Papa Ron's Pizza. The sampling method in this research was done by using non-probability sampling by convenience sampling method. This study involving 200 respondents.*

*Validity and reliability tests was performed to ensure data quality. Based on the analysis model of structural SEM by using PLS (Partial Least Square) program, the results find that: 1) food quality affects positively on satisfaction, 2) price promotion affects positively on satisfaction, 3) service quality affects positively on satisfaction, 4) satisfaction affects positively on repurchase intention.*

*Limitations of this study include the sample of observation focused on teenagers, the object of observation focused on Papa Ron's Pizza, and observation area around the city of Surakarta. Thus, in further research is expected to complement the limitations of this study.*

*Keywords: food quality, price promotion, service quality, satisfaction, repurchase intention*

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS MAKANAN, PROMOSI HARGA, DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DALAM MEMBENTUK NIAT  
PEMBELIAN ULANG**

**(Survey Konsumen Papa Ron's Pizza Surakarta)**

Disusun oleh :

**ZANUBA ARIFAH CHAFDHON**

**NIM. F0212125**

**Telah disetujui dan diterima dengan baik oleh :**

**Surakarta, 20 September 2016**



**Drs. Dwi Hastiana Kustijana B.M.M.**

**NIP. 195911271986011001**

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

### **PENGARUH KUALITAS MAKANAN, PROMOSI HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DALAM MEMBENTUK NIAT PEMBELIAN ULANG (Survey Konsumen Papa Ron's Pizza Surakarta)**

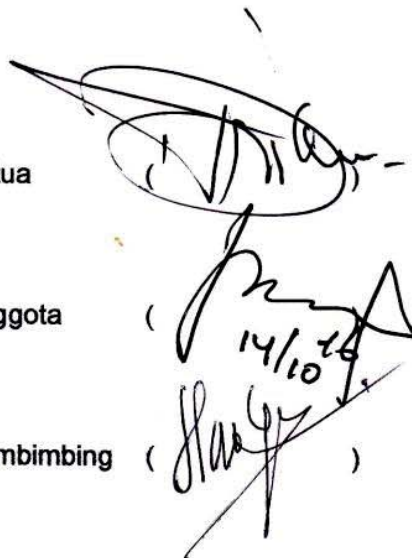
Atas nama mahasiswa: Zanuba Arifah Chafdhon (NIM. F0212125)

Telah disetujui dan diterima dengan baik oleh tim penguji skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Sebelas Maret.

Surakarta, Oktober 2016

Tim Penguji Skripsi

1. Drs. Dioko Purwanto, M.BA. Sebagai Ketua  
NIP. 195901161985031004
2. Drs. Heru Purnomo, M.M. Sebagai Anggota  
NIP. 195911271986011001
3. Drs. Dwi Hastjarja KB, M.M. Sebagai Pembimbing  
NIP. 195701221986031003



Handwritten signatures of the three members of the thesis review team, including a date stamp '14/10/16'.

Disahkan oleh

Ketua Jurusan Manajemen





## HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret :

**Nama** : ZANUBA ARIFAH CHAFDHON  
**NIM** : F0212125  
**Program Studi** : MANAJEMEN  
**Judul Skripsi** : PENGARUH KUALITAS MAKANAN, PROMOSI HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DALAM MEMBENTUK NIAT PEMBELIAN ULANG (Survey Konsumen Papa Ron's Pizza Surakarta)

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa tugas akhir yang saya buat ini adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan hasil jiplakan/saduran dari karya orang lain.

Apabila ternyata dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa penarikan ijazah dan pencabutan gelar sarjananya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surakarta, September 2016

Mahasiswa yang menyatakan



Zanuba Arifah Chafdhon

Nim. F0212125

**HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

*"Janganlah engkau bersedih, sesungguhnya Allah bersama kita". (QS At Taubah : 40)*

*"Jagalah Allah, niscaya Dia akan menjaga kamu.  
Jagalah Allah, niscaya kamu akan mendapati Dia di hadapanmu. Jika kamu minta, mintalah kepada Allah.  
Jika kamu minta tolong, mintalah tolong juga kepada Allah".*

*(Hadist Arbain Ke-19 Riwayat Tirmidzi)*

*"Berbuat baiklah kepada semua orang, apapun balasan mereka tetaplah berbuat baik bahkan lebih baik lagi".*

*(Badrul Munir)*

*"Jangan lupa berdoa dan mengingat Allah dimanapun kamu berada".*

*(Khofifah)*

*commit to user*

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat, taufiq, hidayah, dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul penelitian **PENGARUH KUALITAS MAKANAN, PROMOSI HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DALAM MEMBENTUK NIAT PEMBELIAN ULANG**. Sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan sejak masa persiapan hingga akhir penyusunan skripsi ini. Secara khusus ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Dr. Hunik Sri Runing S., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Reza Rahardian, SE., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.
3. Drs. Dwi Hastjarja KB, MM selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
4. Arum Setyowati, SE, MM, selaku dosen pembimbing akademik yang selama ini telah memberikan bimbingan dan arahan.
5. Seluruh dosen-dosen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta yang selama ini telah memberikan ilmu dan pengetahuan.

*commit to user*



6. Orang tua tersayang, Bapak Badrul Munir dan Ibu Khofifah terima kasih atas semua dukungan, doa, dan kasih sayang yang begitu besar kepada penulis yang tidak akan pernah bisa terbalas.
7. Kakak-kakak tersayang, kak Ina, kak Ana, mas Yoga, dan mas Tian yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.
8. Adik tersayang, Muhammad Faruq Assyauqy yang selalu menghibur penulis.
9. Aditya Syaputra Utama, yang selalu ada ketika penulis merasa senang maupun sedih selama ini.
10. Sahabat-sahabatku tersayang, Dela, Meri, Ika, Ines, Ibas, Tiwit, Umoy, dan Mita yang selalu memberikan semangat dan bantuan yang tidak dapat disebutkan satu per satu.
11. Responden penelitian yang telah bersedia memberikan data yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi ini.
12. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, apabila ada kata-kata yang kurang berkenan, penulis mohon maaf. Penulis juga mengharapkan kritikan dan saran yang positif agar penelitian ini bisa menjadi lebih baik dan bermanfaat.

Surakarta, 15 September 2016

Zanuba Arifah Chafdhon

*commit to user*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	vi
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II.....	8
A. Tinjauan Pustaka.....	8
1. Kualitas makanan.....	8
2. Promosi harga.....	10
3. Kualitas pelayanan.....	11
4. Kepuasan.....	13
5. Niat pembelian ulang.....	14
B. Posisi Studi.....	15
C. Model Penelitian.....	17

D. Hipotesis Penelitian .....	17
BAB III .....	20
A. Desain Penelitian.....	20
B. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	20
1. Populasi .....	20
2. Sampel.....	21
3. Teknik Sampling.....	21
C. Definisi Operasional dan Pengukurannya .....	22
1. Kualitas makanan.....	22
2. Promosi harga.....	22
3. Kualitas pelayanan.....	22
4. Kepuasan.....	24
5. Niat pembelian ulang.....	24
D. Instrumen Penelitian.....	25
E. Jenis dan Sumber Data.....	25
F. Metode Pengumpulan Data.....	26
G. Metode Analisis Data.....	26
1. Analisis Deskriptif.....	26
2. Pengujian Instrumen Penelitian.....	27
a. Uji Validitas.....	27
b. Uji Reliabilitas.....	27
c. Analisis <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	28
d. Pengujian Hipotesis.....	32
BAB IV.....	33
A. Analisis Deskriptif Responden .....	33
B. Tanggapan Responden.....	36
1. Kualitas Makanan.....	37

2. Promosi Harga.....	37
3. Kualitas Pelayanan.....	38
4. Kepuasan .....	39
5. Niat Pembelian Ulang.....	40
C. Hasil Uji Instrumen Penelitian .....	40
1. Uji Validitas.....	40
2. Uji Reliabilitas.....	43
D. Hasil Pengujian Model.....	43
1. Analisis Regresi Linier Metode PLS.....	44
2. Pengujian R (Koefisien Determinasi).....	46
3. Pengujian Inner Model.....	47
4. Pengujian Outer Model.....	48
E. Hasil Pengujian Hipotesis.....	50
F. Pembahasan.....	52
BAB V.....	54
A. Kesimpulan.....	54
B. Keterbatasan Penelitian.....	54
C. Implikasi .....	55
D. Saran Praktis.....	55
DAFTAR PUSTAKA.....	57
LAMPIRAN .....	60

## DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Penelitian Terdahulu .....	16
Tabel IV.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin .....	33
Tabel IV.2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia .....	34
Tabel IV.3 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	35
Tabel IV.4 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pekerjaan .....	35
Tabel IV.5 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendapatan .....	36
Tabel IV.6 Tanggapan Responden (Kualitas Makanan) .....	37
Tabel IV.7 Tanggapan Responden (Promosi Harga) .....	38
Tabel IV.8 Tanggapan Responden (Kualitas Pelayanan) .....	39
Tabel IV.9 Tanggapan Responden (Kepuasan) .....	40
Tabel IV.10 Tanggapan Responden (Niat Pembelian Ulang) .....	40
Tabel IV.11 Hasil Uji Validitas item-item variabel .....	41
Tabel IV.12 Hasil Uji Validitas item-item variabel model PLS .....	42
Tabel IV.13 Hasil Uji Reliabilitas variabel .....	43
Tabel IV.14 Hasil Regresi Linier Metode PLS .....	44
Tabel IV.15 Hasil <i>Outer Loading</i> Variabel .....	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1..... 17



*commit to user*



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Data Mentah Penelitian

Lampiran 3. Uji Validitas

Lampiran 4. Uji Reliabilitas

Lampiran 5. Hasil Uji PLS



*commit to user*