

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, SUASANA TOKO, KEWAJARAN  
HARGA, DAN KUALITAS MAKANAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN (STUDI PADA MAHASISWA PENGUNJUNG KEDAI KOPI  
DI KOTA YOGYAKARTA)**



**SKRIPSI**

Disusun untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi  
Persyaratan Guna Meraih Gelar Sarjana Manajemen  
Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Sebelas Maret Surakarta

**Disusun Oleh:**  
**MUHAMMAD YUSUF AIRLANGGA**  
**F0218074**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNVIERSITAS SEBELAS MARET  
SURAKARTA  
2022**

## DAFTAR ISI

|   |              |
|---|--------------|
| <b>HALAMAN SAMPUL</b> .....   | <b>i</b>     |
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....  | <b>ii</b>    |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....                             | <b>iii</b>   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....   | <b>iv</b>    |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....                            | <b>v</b>     |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....  | <b>vi</b>    |
| <b>HALAMAN MOTTO</b> .....  | <b>vii</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....   | <b>viii</b>  |
| <b>ABSTRAK</b> .....  | <b>xi</b>    |
| <b>ABSTRACT</b> .....   | <b>xii</b>   |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....   | <b>xiii</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....   | <b>xvi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....  | <b>xvii</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....  | <b>xviii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....  | <b>1</b>     |
| 1.1 Latar Belakang Masalah.....   | 1            |
| 1.2 Rumusan Masalah .....   | 7            |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....   | 7            |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....   | 8            |
| 1.5 Batasan Penelitian .....  | 8            |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....                                      | <b>10</b>    |
| 2.1 Tinjauan Pustaka.....   | 10           |
| 2.1.1 Antecedent Kepuasan.....  | 10           |
| 2.1.2 Kepuasan .....  | 17           |
| 2.1.3 Loyalitas .....   | 18           |
| 2.2 Perumusan Hipotesis .....   | 19           |
| 2.2.1 Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan .....       | 19           |
| 2.2.2 Pengaruh atmosfer toko terhadap kepuasan pelanggan .....          | 19           |
| 2.2.3 Pengaruh kewajaran harga terhadap kepuasan pelanggan .....        | 20           |
| 2.2.4 Pengaruh layanan internet gratis terhadap kepuasan pelanggan..... | 21           |

|   |           |
|---|-----------|
| 2.2.5 Pengaruh kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan .....   | 21        |
| 2.2.6 Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas konsumen ..... | 22        |
| 2.3 Model Penelitian.....   | 24        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>                               | <b>25</b> |
| 3.1 Desain Penelitian .....   | 25        |
| 3.2 Populasi dan Sampel .....                                       | 25        |
| 3.3 Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya.....            | 27        |
| 3.4 Instrumen Penelitian.....                                       | 31        |
| 3.5 Sumber Data.....  | 32        |
| 3.6 Metode Pengumpulan Data.....                                    | 33        |
| 3.7 Evaluasi Model Pengukuran.....                                  | 33        |
| 3.8 Evaluasi Model Struktural.....                                  | 34        |
| 3.9 Uji Hipotesis .....   | 36        |
| 3.10 Uji Mediasi.....   | 37        |
| <b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>                    | <b>40</b> |
| 4.1 Analisis Deskriptif .....                                       | 40        |
| 4.2 Profil Responden.....   | 41        |
| 4.3 Tanggapan Responden.....  | 44        |
| 4.3.1 Variabel Kualitas Layanan .....                               | 44        |
| 4.3.2 Variabel Suasana Kedai.....                                   | 47        |
| 4.3.3 Variabel Kewajaran Harga .....                                | 48        |
| 4.3.4 Variabel Layanan Wi-Fi.....                                   | 49        |
| 4.3.5 Variabel Kualitas Makanan .....                               | 50        |
| 4.3.6 Variabel Kepuasan Konsumen.....                               | 51        |
| 4.3.7 Variabel Loyalitas Konsumen.....                              | 52        |
| 4.4 Uji Instrumen Penelitian.....                                   | 54        |
| 4.4.1 Tahap Penyusunan Instrumen .....                              | 54        |
| 4.4.2 Evaluasi Model Pengukuran .....                               | 55        |
| 4.4.3 Evaluasi Model Struktural .....                               | 58        |
| 4.5 Uji Hipotesis .....   | 64        |
| 4.6 Uji Mediasi .....   | 67        |
| 4.7 Pembahasan.....   | 69        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>  | <b>78</b> |

|                            |           |
|----------------------------|-----------|
| 5.1 Kesimpulan .....       | 78        |
| 5.2 Keterbatasan.....      | 80        |
| 5.3 Saran .....            | 80        |
| 5.4 Implikasi .....        | 80        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b> | <b>83</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>       | <b>88</b> |

