

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS MAKANAN DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP NIAT PEMBELIAN KEMBALI
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
MEDIASI PADA PELANGGAN AUNTIE
ANNE'S CABANG CENTRAL PARK
DI JAKARTA BARAT**



DIAJUKAN OLEH:

NAMA: CITRA FURAMA

NPM: 115160167

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT
GUNA MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA
2020**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS MAKANAN DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP NIAT PEMBELIAN KEMBALI
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
MEDIASI PADA PELANGGAN AUNTIE
ANNE'S CABANG CENTRAL PARK
DI JAKARTA BARAT**



DIAJUKAN OLEH:

NAMA: CITRA FURAMA

NPM: 115160167

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT
GUNA MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA
2020**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama mahasiswa : Citra Furama

NPM (Nomor Pokok Mahasiswa) : 115160167

Program Studi : S1 Manajemen

Dengan ini saya menyatakan, apabila dalam pembuatan skripsi ternyata saya:

1. Melakukan plagiat/menyontek;
2. Mengutip tanpa menyebut sumbernya;
3. Menggunakan data fiktif atau memanipulasi data;
4. Melakukan riset perusahaan fiktif (hal ini Jurusan Akuntansi/Manajemen dapat konfirmasi langsung ke perusahaan terkait sesuai dengan surat risetnya).

Saya bersedia dikenakan sanksi berupa pembatalan skripsi dan diskors maksimal 2 (dua) semester. Kemudian apabila hal di atas terbukti setelah lulus ujian skripsi/komprehensif saya bersedia dinyatakan batal skripsi dan kelulusannya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Jakarta, 10 Juli 2020



Citra Furama

Catatan:

1. Asli dikembalikan ke jurusan Akuntansi/Manajemen dan difotocopy untuk mahasiswa yang bersangkutan.
2. Harap disertakan pada skripsi sebelum maupun setelah lulus ujian dan revisi.

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JAKARTA**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : CITRA FURAMA
NPM : 115160167
PROGRAM / JURUSAN : S1 / MANAJEMEN
KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS MAKANAN DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP NIAT
PEMBELIAN KEMBALI DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI MEDIASI PADA
PELANGGAN AUNTIE ANNE'S CABANG
CENTRAL PARK DI JAKARTA BARAT

Jakarta, 30 Juli 2020

Pembimbing,



(Yenny Lego, S.E., M.M.)

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : CITRA FURAMA
NPM : 115160167
PROGRAM / JURUSAN : S1 / MANAJEMEN

Judul Skripsi

Pengaruh Kualitas Makanan Dan Kualitas Layanan Terhadap Niat Pembelian Kembali Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediasi Pada Pelanggan Auntie Anne's Cabang Central Park Di Jakarta Barat

Telah diuji pada Ujian Skripsi dan Komprehensif tanggal 22 Juli 2020 dan dinyatakan lulus, dengan tim penguji yang terdiri atas:

1. Ketua : Dra. Rodiah, M.M.
2. Anggota 1 : Yenny Lego, S.E., M.M.
3. Anggota 2 : Dra. Khairina Natsir, M.M.

Jakarta, 30 Juli 2020

Pembimbing



(Yenny Lego, S.E., M.M.)

ABSTRACT

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JAKARTA

(A) CITRA FURAMA (115160167)

(B) THE EFFECT OF FOOD QUALITY AND SERVICE QUALITY TO REPURCHASE INTENTION WITH CUSTOMER SATISFACTION AS MEDIATION ON AUNTIE ANNE'S CENTRAL PARK CUSTOMER IN WEST JAKARTA

(C) Xvii + 88 pages, 2020, 23 tables, 7 pictures, 4 appendix

(D) MANAJEMEN PEMASARAN

(E) *The purpose of this study is to examine the effect of food quality and service quality with consumer satisfaction towards customer repurchase intention on Auntie Anne's Central Park in West Jakarta. The sample was selected using non-probability sampling method through purposive sampling technique with total sample amount 120 valid respondent who had bought twice in that outlet. The data were collected and processed with SmartPLS v.3.2.8 program. The validity test was assessed using AVE and loading factor and reliability test was assessed using cross-loading. The formative construct was assessed by using sign of weight and multicollinearity test. The result of this study shows that food quality have a positive and significant effect on customer satisfaction but service quality has no positive and significant effect. On repurchase intentions, food quality and service quality have a positive and significant effect. Meanwhile, customer satisfaction can not mediate the effect of food quality and service quality on repurchase intentions. This study can be used as suggestion for Auntie Anne's in order to maintain the customer intention for doing a repurchase.*

(F) *Keywords: Food Quality, Service Quality, Customer Satisfaction, Repurchase Intention*

(G) *References 47 (1981-2020)*

(H) Yenny Lego, S.E., M.M.

ABSTRAK

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JAKARTA

- (A) CITRA FURAMA (115160167)
- (B) PENGARUH KUALITAS MAKANAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP NIAT PEMBELIAN KEMBALI DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI MEDIASI PADA PELANGGAN AUNTIE ANNE'S CABANG CENTRAL PARK DI JAKARTA BARAT
- (C) Xvii + 88 halaman, 2020, 23 tabel, 7 gambar, 4 lampiran
- (D) MANAJEMEN PEMASARAN
- (E) **Abstrak:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas makanan dan kualitas layanan melalui kepuasan pelanggan terhadap niat pembelian kembali Auntie Anne's Cabang Central Park di Jakarta Barat. Pemilihan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *non-probability sampling* melalui teknik *purposive sampling* dengan total sampel sebanyak 120 responden yang valid dan pernah melakukan pembelian minimal dua kali di gerai tersebut. Data yang terkumpul kemudian diolah menggunakan program SmartPLS v.3.2.8. Pengujian validitas menggunakan uji AVE dan *loading factor* dan pengujian realibilitas menggunakan *cross-loading*. Pengujian indikator formatif menggunakan uji *sign of weight* dan uji multikolinearitas. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas makanan memiliki pengaruh positif dan signifikan bagi kepuasan pelanggan namun kualitas layanan tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pada niat pembelian kembali, kualitas makanan dan kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan. Sementara itu, kepuasan pelanggan tidak memediasi kualitas makanan dan kualitas layanan terhadap niat pembelian kembali. Penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan bagi perusahaan Auntie Anne's agar dapat mempertahankan niat pelanggan untuk melakukan pembelian kembali.
- (F) Kata kunci: Kualitas Makanan, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Niat Pembelian Kembali
- (G) Daftar bacaan 47 (1981-2020)
- (H) Yenny Lego, S.E., M.M.