

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS MAKANAN DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN MCDONALDS DI JAKARTA BARAT**



**DIAJUKAN OLEH: NAMA:
THEOFILUS EL NISSI NIM :
115160152**

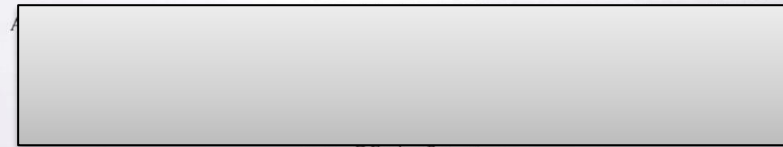
**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT
KELULUSAN SARJANA EKONOMI**

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

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama mahasiswa : Theofilus el Nissi
NPM (Nomor Pokok Mahasiswa) : 115160152
Program Studi : SI 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, 8 Juli 2020



Theofilus El Nissi

Nama Lengkap Mahasiswa

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
JAKARTA

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : THEOFILUS ELNISSI
NPM : 115160152
PROGRAM/ JURUSAN : S1/ MANAJEMEN
KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS MAKANAN DAN
KUALITAS MAKANAN DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN MCDONALDS DI JAKARTA
BARAT

Jakarta, Juli 2020

Pembimbing,



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

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Theofilus El Nissi
Nim : 115160152
Program Studi : S1 Manajemen

Judul Skripsi

Pengaruh Kualitas Makanan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan
melalui Kepuasan Pelanggan McDonalds 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 : Dr. Ignatius Roni Setyawan, S.E., M.SI
2. Anggota 1 : Yenny Lego, S.E., M.M
3. Anggota 2 : Yusi Yusianto, S.E., M.E

Jakarta, 27 Juli 2020

Pembimbing



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

ABSTRAK

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI JAKARTA

(A) THEOFILUS EL NISSI (115160152)

(B) PENGARUH KUALITAS MAKANAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN MCDONALDS DI JAKARTA BARAT.

(C) XIV + 99 halaman, tabel 20, gambar 8, lampiran 5

(D) MANAJEMEN PEMASARAN

(E) **Abstrak:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji kualitas makanan, kualitas layanan dan kepuasan pelanggan dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan McDonalds di Jakarta Barat . Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen McDonalds di Jakarta Barat. Sampel pada penelitian ini sebanyak 100 responden dengan menggunakan metode *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. *Software* yang digunakan dalam penelitian ini adalah SmartPLS 3.0. Hasil dari penelitian ini adalah variabel kualitas makanan memberikan pengaruh positif yang tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada konsumen McDonalds di Jakarta Barat. Variabel kualitas layanan memberikan pengaruh positif yang tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada konsumen McDonalds di Jakarta Barat. Variabel kualitas makanan memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada konsumen McDonalds di Jakarta Barat. Variabel kualitas layanan memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada konsumen McDonalds di Jakarta Barat. Variabel kepuasan pelanggan memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan McDonalds di Jakarta Barat. Variabel kepuasan pelanggan tidak memediasi pengaruh kualitas makanan terhadap loyalitas pelanggan McDonalds di Jakarta Barat. Variabel kepuasan pelanggan memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan McDonalds di Jakarta Barat.

(F) Kata kunci: Kualitas Makanan, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

(G) Daftar Pustaka 32 (1984-2018)

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

ABSTRACT

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI JAKARTA

(A) THEOFILUS EL NISSI (115160152)

(B) *THE EFFECT OF FOOD QUALITY AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY THROUGH MCDONALDS CUSTOMER SATISFACTION IN WEST JAKARTA.*

(C) XIV + 99 halaman, tabel 20, gambar 8, lampiran 5

(D) MANAJEMEN PEMASARAN

(E) **Abstract:** *The purpose of this study is to find out whether food quality, service quality and customer satisfaction have a positive influence to McDonalds' customer loyalty in West Jakarta. The population in this study are McDonalds' consumers in West Jakarta. The sample in this study are 100 respondents using non-probability sampling method with purposive sampling technique. The software used in this study is SmartPLS 3.0. The results of this study are food quality gives insignificant positive affect on customer loyalty. Service quality gives insignificant positive affect on customer loyalty. Food quality have a significant positive effect on customer satisfaction. Service quality have a significant positive effect on customer satisfaction. The customer satisfaction variable have a significant positive effect on customer loyalty. Customer satisfaction variable does not mediate food quality to customer loyalty. Customer satisfaction variable mediates service quality to customer loyalty.*

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

(G) *References* 32 (1984-2018)

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