

**KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI PEMEDIASI PADA
PENGARUH CITA RASA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN**

(Studi Kasus Pada Warunk Upnormal Gejayan)

SKRIPSI



Disusun Oleh:

IQBAL IMANNURAHIM

NIM: 1700011165

MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

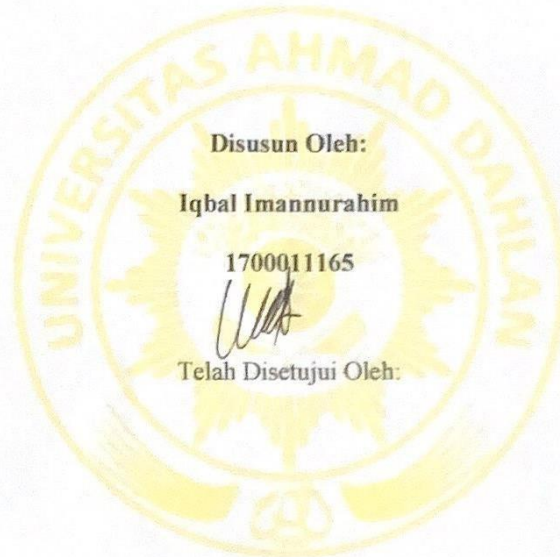
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN

YOGYAKARTA

2021

HALAMAN PERSETUJUAN

KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI PEMEDIASI PADA PENGARUH CITA RASA
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN (Studi Kasus Pada Warunk Upnormal Gejayan)



Pembimbing,

Candra Vionela Merdiana, S.E., M.Sc.

Tanggal, 13 Maret 2023

NIY : 60150806

HALAMAN PENGESAHAN

KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI PEMEDIASI PADA PENGARUH CITA RASA
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN (Studi Kasus Pada Warunk Upnormal Gejayan)

Disusun Oleh:

Iqbal Imannurahim

NIM : 1700011165

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di Depan Dewan Penguji
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta

Tanggal: 13 Maret 2023

Yang terdiri dari:

Ketua



Dr. Salamatun Asakdiyah, M.Si

Penguji I



Desta Rizky Kusuma, S.E., M.Sc

Penguji II



Candra Vionela Merdiana, S.E., M.Sc

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Ahmad Dahlan



Dr. Dini Yuniarti, S.E., M.Si

NIY : 60960144

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul **"KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI PEMEDIASI PADA PENGARUH CITA RASA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN (Studi Kasus Pada Warunk Upnormal Gejayan)"** ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya melaksanakan hal-hal tersebut di atas yakni mengakui karya orang lain seolah-olah sebagai karya saya sendiri, maka dengan ini saya menyatakan menarik skripsi saya, selanjutnya ijazah dan gelar yang telah saya terima dari universitas saya gugur.

Yogyakarta, 13 Maret 2023

Yang Menyatakan,


Iqbal Imannurhim
NIM 1700011165

Saksi 1, Ketua Tim Penguji


Dr. Salamatun Asakdiyah, M.Si

Saksi 2, Anggota Tim Penguji


Desta Rizky Kusuma, S.E., M.Sc

Saksi 3, Anggota Tim Penguji


Candra Vionela Merdiana, S.E., M.Sc

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Iqbal Imannurahim

NIM : 1700011165

Email : Iqbal1700011165@webmail.uad.ac.id

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Tugas Akhir : **"KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI PEMEDIASI
PADA PENGARUH CITA RASA TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN"**.

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya ini bukan terjemahan melainkan merupakan gagasan rumusan dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila dikemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta, 13 Maret 2023

Iqbal Imannurahim

NIM 1700011165

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Iqbal Imannurahim

NIM : 1700011165

Email : iqbal1700011165@webmail.uad.ac.id

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Judul Tugas Akhir : **"KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI PEMEDIASI PADA
PENGARUH CITA RASA TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN".**

Dengan ini saya menyatakan hak sepenuhnya kepada Pusat Sumber Belajar Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut (beri tanda pada kotak):



Saya mengizinkan karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Respository Pusat Belajar Universitas Ahmad Dahlan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 13 Maret 2023

Iqbal Imannurahim

NIM 1700011165

Mengetahui
Pembimbing

Candra Vionela Merdiana, S.E., M.Sc.

NIY : 60150806

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(Q.S. Al – Insyirah:5)

PERSEMBAHAN

Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan karunia-Nya serta petunjuk dan nikmat yang luar biasa dalam melewati segala proses dalam kehidupan sehingga penulis sampai pada titik ini menyelesaikan tugas akhir. Tidak lupa penulis sampaikan banyak terima kasih yang telah memberikan banyak dukungan, motivasi terhadap penulis. Untuk itu Skripsi ini penulis persembahkan kepada :

1. Yurda Berahum dan Marlini Yaham selaku orang tua saya, yang senantiasa memberikan doa, dukungan, semangat, cinta, kasih sayang yang selalu tercurah tanpa henti sehingga tugas akhir skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Zelvi handayani, dwi fediana dan all rahmadani selaku kakak saya yang selalu memberikan doa dan semangat sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
3. Fajar, erdo, Adit, Feral, Bobi, selaku teman dekat saya yang sudah bersedia berjuang bersama saling mendukung untuk menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
4. Teman-teman se-angkatan Manajemen 2017.

KATA PENGANTAR



Tiada kata yang paling indah selain puji dan yukur kepada Allah SWT, yang telah meridhoi dan memberikan kelancaran serta kemudahan kepada penulis dalam mengerjakan tugas akhir ini. Alhamdulillah atas hidayah nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul **“KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI PEMEDIASI PADA PENGARUH CITA RASA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN (Studi Kasus Pada Warunk Upnormal Gejayan)”** yang merupakan syarat dalam rangka menyelesaikan studi untuk menempuh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.

Penulis sangat menyadari bahwa penulisan dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna, hal ini disadari karena adanya keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Besar harapan penulis, semoga skripsi ini menjadi tempat dan ladang pembelajaran bagi penulis untuk mengaplikasikan ilmu yang didapat selama menempuh pendidikan dan semoga skripsi inipun dapat memberi manfaat bagi yang membaca.

Alhamdulillah, hanya karena Allah-lah skripsi ini dapat terselesaikan , pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan dan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Muchlas Arkanuddin, M.T selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Dini Yuniarti, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
3. Ibu Tina Sulistiyani, S.E., M.M selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
4. Ibu Candra Vionela M., S.E., M.Sc selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu memberikan bimbingan, semangat, dan motivasi agar segera menyelesaikan tugas akhir ini sesuai dengan target.
5. Seluruh dosen Program Studi Manajemen Universitas Ahmad Dahlan yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan wawasan selama duduk dibangku kuliah.
6. Keluarga tercinta, ayah, ibu, dan kakak, yang selalu memberikan do'a, nasehat, dukungan, dan motivasi.
7. Teman-teman seperjuangan yang selalu berbagi ilmu dan pengetahuan, memberi semangat dan dukungan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna, semoga Allah membalas semua kebaikan berlipat ganda kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis menyelesaikan tugas akhir ini.

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL	.
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	
DAFTAR GAMBAR	
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	
1	
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II STUDI PUSTAKA	
A. Kajian Teori.....	10
1. loyalitas konsumen	10
2. Cita rasa	19
3. Kepuasan konsumen	27
B. Penelitian Terdahulu	35
C. Model Penelitian	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Populasi, sampel, dan teknik pengambilan sampel.	41
B. Jenis dan Sumber Data	42
C. Skala pengukuran	44
D. Definisi operasional variabel	44
E. Uji Instrument	47
F. Metode Analisa Data	49
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
A. Deskriptif Responden.	53
B. Hasil Penelitian (Uji Instrumen)	57
1. Uji validitas	57
2. Uji Reliabilitas	66
C. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis).....	67
1. Analisis regresi linear	67
2. Uji persial (t)	69
3. Uji mediasi	70
4. Koefisien Determinasi (R2)	72
D. Pembahasan	74
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
A. Kesimpulan	78
B. Keterbatasan Penelitian	78
C. Saran	79

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	3

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	29
Table 2.2 Definisi Oprasional	32

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepuasan konsumen sebagai pemediasi pada pengaruh cita rasa terhadap loyalitas konsumen (studi kasus pada warunk upnormal gejayan). Populasi dan sampel penelitian ini adalah pelanggan *café* Warunk Upnormal Gejayan yang telah berkunjung dan melakukan pembelian. Sampel yang diambil pada penelitian ini sebanyak 100 responden.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Non Probability Sampling* dan didukung oleh metode *Purposive sampling*. Jenis data yang digunakan merupakan data kuantitatif dan data primer. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan diolah menggunakan alat analisis SPSS versi 25.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Cita rasa (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen (Y) pada *café* Warunk Upnormal Gejayan. Dan Kepuasan konsumen (M) memediasi pengaruh variable Cita rasa (X) terhadap variabel loyalitas konsumen (Y) pada *café* Warunk Upormal Gejayan.

Kata Kunci : Cita rasa, Kepuasan konsumen, dan Loyalitas konsumen.

