

**PENGARUH FASILITAS, CITRA MEREK, KUALITAS
PRODUK, PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN
PELANGGAN, LOYALITAS PELANGGAN
(STUDI PADA KONSUMEN RESTORAN MCDONALD'S)**

Skripsi

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana
Manajemen (S1)
Pada Program Studi Manajemen
Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



Disusun Oleh:

Riski Wijaya

NPM: 20 03 25482

**PROGAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2024**

Skripsi

PENGARUH FASILITAS, CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK,
PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN,
LOYALITAS PELANGGAN
(STUDI PADA KONSUMEN RESTORAN MCDONALD'S)



Disusun oleh:

Riski Wijaya

NPM: 20 03 25482

Telah disetujui oleh:

Pembimbing



Wenefrida Mahestu N. Krisjanti, S.E.,

M.sc, Ph.D.

16 Juli 2024

**PENGARUH FASILITAS, CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK,
PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN,
LOYALITAS PELANGGAN
(STUDI PADA KONSUMEN RESTORAN MCDONALD'S)**

Yang telah dipersiapkan dan disusun oleh

Riski Wijaya
200325482

Telah dipertahankan di depan panitia penguji
Pada tanggal 02 Agustus 2024
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima
sebagai salah satu persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen (S1)
Program Studi Manajemen


SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji


Wenefrida Mahestu N. Krisjanti,
S.E., M.Sc., IB., Ph.D.

Anggota Penguji


Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA.


Elisabet Dita Septiari, S.E., M.Sc.,
Ph.D.

Yogyakarta, 14 Agustus 2024
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Atma Jaya Yogyakarta


Wenefrida Mahestu N. Krisjanti, S.E., M.Sc., IB., Ph.D.

FAKULTAS BISNIS
DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH FASILITAS, CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK,
PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN,
LOYALITAS PELANGGAN
(STUDI PADA KONSUMEN RESTORAN MCDONALD'S)**

benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut dan daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiarisme sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 16 Juli 2024

Yang menyatakan



Riski Wijaya

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **PENGARUH FASILITAS, CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK, PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN, LOYALITAS PELANGGAN (STUDI PADA KONSUMEN RESTORAN MCDONALD’S)** ini dengan baik dan lancar. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S1) pada Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu memberikan berkat dan karunia-Nya kepada penulis di setiap waktu dan keadaan.
2. Orang tua serta keluarga yang selalu memberikan doa dan dukungan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Mahestu selaku dosen pembimbing penulis yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga untuk memberikan bimbingan, arahan, serta masukan.
4. Juan, Albert, Dandi, Yosua, Yudhis, Advent, Wira, Enriq, Shelly, Mirra, dan Angel yang merupakan sahabat dan teman seperjuangan selama mengikuti perkuliahan yang selalu memberikan dukungan serta semangat kepada penulis dalam proses menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Adit, Rakha, Dehar, Yoga, Henry, Yosephine, Berkat, Angel, Ruth dan Chritstina yang merupakan teman KKN penulis yang telah membantu serta memberikan dukungan saat penulisan skripsi ini.
6. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga untuk mengisi kuesioner penelitian penulis.
7. Seluruh pihak yang bersangkutan dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi yang berarti bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan penelitian di bidang ekonomi.

Yogyakarta, 16 Juli 2024

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Riski', written in a cursive style.

Riski Wijaya

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN DEKAN	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
Abstrak.....	xiii
1 BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5. Sistematika Laporan	6
2 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Fasilitas.....	8
2.2. Citra Merek.....	8
2.3. Kualitas Produk	10
2.4. Kualitas Pelayanan	12
2.5. Promosi.....	13
2.6. Kepuasan Pelanggan.....	14
2.7. Loyalitas Pelanggan.....	15
2.8. Penelitian Terdahulu	15
2.9. Pengembangan Hipotesis.....	23
2.9.1. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan.....	24
2.9.2. Pengaruh fasilitas terhadap loyalitas pelanggan.....	24
2.9.3. Pengaruh citra merek terhadap kepuasan pelanggan.....	25

2.9.4.	Pengaruh citra merek terhadap loyalitas pelanggan	25
2.9.5.	Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan	26
2.9.6.	Pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan.....	27
2.9.7.	Pengaruh promosi terhadap kepuasan pelanggan	27
2.9.8.	Pengaruh promosi terhadap loyalitas pelanggan	28
2.9.9.	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan	28
2.9.10.	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.....	29
2.9.11.	Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan ...	29
2.9.12.	Peran kepuasan pelanggan dalam memediasi pengaruh fasilitas terhadap loyalitas pelanggan.	30
2.9.13.	Peran kepuasan pelanggan dalam memediasi pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan.	31
2.9.14.	Peran kepuasan pelanggan dalam memediasi pengaruh promosi terhadap loyalitas pelanggan.	31
2.9.15.	Peran kepuasan pelanggan dalam memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.	32
2.9.16.	Peran kepuasan pelanggan dalam memediasi pengaruh citra merek terhadap loyalitas pelanggan.	32
2.10.	Kerangka Konsep Penelitian	33
3	BAB III METODOLOGI PENELITIAN	34
3.1.	Desain Penelitian	34
3.2.	Lokasi Penelitian	34
3.3.	Populasi dan Sampel Penelitian.....	35
3.4.	Teknik <i>Sampling</i>	35
3.5.	Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.6.	Kuesioner.....	41
3.7.	Metode Pengujian Instrumen Penelitian.....	42
3.8.	Metode Analisis Data.....	42
3.8.1.	Analisis Data dan Filter Responden	43
3.8.2.	Analisis <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM).....	43
3.8.3.	Analisis <i>Outer Model</i>	43

3.8.4.	<i>Inner Model</i>	45
3.8.5.	Uji Hipotesis	46
3.8.6.	Uji Mediasi	46
4	BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1.	Analisis Data Responden.....	48
4.2.	Filter Responden.....	49
4.3.	Analisis Structural Equation Modelling (SEM)	49
4.3.1.	<i>Analisis Outer Model</i>	53
4.3.2.	<i>Analisis Inner Model</i>	58
4.3.3.	Uji Hipotesis	58
4.4.	Pembahasan	63
5	BAB V PENUTUP.....	75
5.1.	Kesimpulan.....	75
5.2.	Implikasi Manajerial.....	76
5.2.	Kelemahan Penelitian	77
5.3.	Saran Penelitian	77
	DAFTAR PUSTAKA	79
6	LAMPIRAN.....	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	33
Gambar 3.1 Jenis Mediasi dan Nonmediasi.....	47
Gambar 4.1 Model Hubungan Antar Variabel (Sebelum diturunkan).....	50
Gambar 4.2 Model Hubungan Antar Variabel (Setelah diturunkan).....	52

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3.1 <i>Face Validity</i>	37
Tabel 4.1 Data Jenis Kelamin Responden.....	48
Tabel 4.2 Data Usia Responden	48
Tabel 4.3 Filter Responden	49
Tabel 4. 4 <i>Outer Loading</i> Setelah di Drop	50
Tabel 4.5 Outer Loading	53
Tabel 4.6 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	55
Tabel 4.7 <i>Cross Loading</i>	55
Tabel 4.8 <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	57
Tabel 4.9 <i>R-Square Adjusted</i>	58
Tabel 4.10 <i>Path Coefficient</i>	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	84
Lampiran 2. Kuesioner <i>Online</i>	88
Lampiran 3. Profil Responden	93
Lampiran 4. Jawaban Responden.....	99
Lampiran 5. Hasil Olah Data SmartPLS	105

**PENGARUH FASILITAS, CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK,
PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN,
LOYALITAS PELANGGAN (STUDI PADA KONSUMEN RESTORAN
MCDONALD’S)**

Disusun Oleh:

Riski Wijaya

NPM: 20 03 25482

Pembimbing:

Wenefrida Mahestu N. Krisjanti, S.E., M.Sc., Ph.D.

Abstrak

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menguji tentang variabel Fasilitas, citra merek, kualitas produk, promosi, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan. Untuk objek penelitian ini adalah restaurant Mcdonald’s, sebanyak 153 orang dikumpulkan melalui teknik pengambilan *purposive sampling* dan menggunakan skala *likert* 5 poin yang disajikan dalam bentuk kuesioner yang dikirim ke responden secara *online* melalui Google Form. Peneliti menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan basis varian *Partial Least Square* (PLS) untuk menganalisis data. Software SmartPLS versi 3 digunakan untuk melakukan ini.

Kata Kunci: Fasilitas, citra merek, kualitas produk, promosi, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan