

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MIE GACOAN
LEUWILIANG DENGAN KEPUASAN KONSUMEN
SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING***

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS-TUGAS DAN
MEMENUHI SALAH SATU SYARAT GUNA MEMPEROLEH
GELAR SARJANA MANAJEMEN**



RIZKI FAREL

NPM 19210105

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA**

2025

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA**

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Rizki Farel
NPM : 19210105
**Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap
Loyalitas Konsumen Mie Gacoan Leuwiliang Dengan
Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel *Intervening***

Disetujui:
Dosen Pembimbing

Dr. Ismulyana Djan, S.E., M.M.

Dosen Penguji:

Dosen Penguji I

Dosen Penguji II

Dr. Syarief Gerald Prasetya, S.E., M.M., M.Si., M.Ak

Dimas Ari Darmantyo, S.Pi., M.Sc.

Mengetahui:

Ketua Program Studi

Dekan

Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M.

Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan yang Maha Esa, karena dengan izin-Nya sehingga penulisan Proposal dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Mie Gacoan Leuwiliang Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel *Intervening* “**. Proposal skripsi ini disusun Guna memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan studi pada program studi Manajemen, Program Sarjana Universitas Binaniaga Indonesia.

Peneliti menyadari bahwa tidak ada sutau karya manusia yang sempurna terutama karena terbatasnya kemampuan serta pengetahuan yang peneliti miliki. Untuk itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak supaya penyajian tulisan di masa yang akan datang bisa jauh lebih baik.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi – tingginya atas bantuan dan bimbingan yang diberikan. Peneliti berterimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Ismulyana Djan, SE.MM, Selaku Rektor Universitas Binaniaga Indonesia
2. Bapak Dr. Yuli Anwar, S.E., M.Ak selaku Wakil Rektor I, Bapak Dedy Mulyadi, S.Si., M.Kom selaku Wakil Rektor II, dan Ibu Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Binaniaga Indonesia.
3. Ibu Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M Selaku Ketua Program Studi Manajemen
4. Bapak Dr. Ismulyana Djan, SE.MM Selaku Dosen Pembimbing Yang Telah Memberikan Arahan Tentang Teknik Penulisan Skripsi Ini

5. Bapak/Ibu Dosen Serta Staf Administrasi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Binaniaga Indonesia yang telah memberikan ilmu dan pelayanan yang sangat baik kepada penulis.
6. Kak Siti Rubbiah Adawiyah yang telah memberikan banyak bimbingan serta arahan dalam penulisan skripsi ini.
7. Kedua Orang tua Tercinta, ayah dan ibu yang telah memberikan doa serta dukungan sampai akhir proses perkuliahan ini
8. Terima kasih saya ucapkan kepada seseorang yang sangat spesial dengan NPM 19210118, yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan semangat tanpa henti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
9. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2021 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Binaniaga Indonesia Atas Kebersamaanya Selama ini.

Akhirnya, Penulis Berharap Semoga Skripsi Ini Bermanfaat Bagi Banyak Pihak Terutama Bagi Penulis Sendiri Dalam Rangka Pengembangan Pendidikan Di Masa Kini Dan Masa Yang Akan Datang

Bogor, 24 Juni 2025

Rizki Farel

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	11
A. Latar belakang.....	11
B. Identifikasi Masalah.....	38
C. Batasan Masalah.....	38
D. Rumusan Masalah	39
E. Tujuan Penelitian.....	40
F. Kegunaan Penelitian.....	41
G. Sistematika Penulisan	42
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	44
A. Kajian Teori.....	44
B. Penelitian Terdahulu	59
C. Kerangka Pemikiran	69
D. Hipotesis Penelitian.....	70
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	76
A. Jenis Metode Penelitian	76
B. Variabel Penelitian	76

C. Operasional Variabel	78
D. Populasi Dan Sampel	82
E. Metode Pengumpulan Data	83
F. Instrument Penelitian	84
G. Metode Analisis Data	84
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	98
A. Sejarah Perusahaan.....	98
B. Karakteristik Responden	99
C. Screening Data	103
D. Teknik Analisis Data (n=202)	104
E. Pengaruh Langsung, Tidak Langsung, dan Pengaruh Total	159
F. Pengujian Hipotesis.....	163
G. Pembahasan.....	165
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	172
A. Kesimpulan	172
B. Saran.....	173
DAFTAR PUSTAKA.....	176
LAMPIRAN.....	181

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Hasil Pra-Survei Terhadap Kualitas Pelayanan Mie Gacoan Leuwiliang	25
Tabel 2 Hasil Pra-Survei Terhadap Kompetitor Mie Gacoan	28
Tabel 3 Daftar Harga Mie Gacoan Dan Racham.....	32
Tabel 4 Hasil Pra-Survei Perbandingan Harga Kompetitor	32
Tabel 5 Penelitian Terdahulu.....	59
Tabel 6 Operasional Variabel	78
Tabel 7 Skala Pengukuran Likert	84
Tabel 8 Goodness of fit	93
Tabel 9 klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin	99
Tabel 10 klasifikasi responden berdasarkan usia	100
Tabel 11 klasifikasi responden berdasarkan pekerjaan	101
Tabel 12 klasifikasi responden berdasarkan pendapatan	102
Tabel 13 Hasil analisis deskriptif kualitas pelayanan	105
Tabel 14 Hasil analisis deskriptif Harga	106
Tabel 15 Hasil analisis deskriptif Kepuasan Konsumen	108
Tabel 16 Hasil analisis deskriptif loyalitas konsumen	109
Tabel 17 Tanggapan responden terhadap variabel kualitas pelayanan.....	112
Tabel 18 Tanggapan responden terhadap variabel harga.....	114
Tabel 19 Tanggapan responden terhadap variabel kepuasan konsumen	116
Tabel 20 Tanggapan responden terhadap variabel loyalitas konsumen	118
Tabel 21 Hasil Output Modification Indices Model 01 konstruk eksogen KP	122
Tabel 22 Hasil Output Modification Indices Model 02 konstruk eksogen KP	123

Tabel 23 Hasil Output Modification Indices Model 03 konstruk eksogen KP	125
Tabel 24 Hasil pengujian Model 03 CFA konstruk eksogen KP	126
Tabel 26 Hasil output model 04 CFA konstruk eksogen HG	128
Tabel 27 Hasil pengujian Model 05 CFA konstruk eksogen HG	129
Tabel 28 Hasil Output Modification Indices Model 06 konstruk eksogen gabungan	130
Tabel 29 Hasil pengujian model 06 CFA konstruk eksogen gabungan	132
Tabel 30 Hasil output model 07 CFA konstruk eksogen KK	133
Tabel 31 Hasil pengujian model 07 CFA konstruk eksogen KK.....	134
Tabel 32 Hasil Output Modification Indices Model 08 konstruk eksogen LK	135
Tabel 33 Hasil output model 08 CFA konstruk endogen LK	136
Tabel 34 Hasil output model 09 CFA konstruk endogen LK	139
Tabel 35 Hasil Pengujian model 10 CFA konstruk endogen LK	140
Tabel 36 Hasil output Modification indices Full model 01	142
Tabel 37 Hasil output full model 02.....	144
Tabel 38 Hasil pengujian full model	147
Tabel 39 Evaluasi setelah outlier.....	151
Tabel 40 Hasil output uji normalitas	154
Tabel 41 Hasil Output uji dengan prosedur bootstrap.....	155
Tabel 42 Hasil uji reliabilitas konstruk	156
Tabel 43 Korelasi antar konstruk dan akar kuadrat AVE	159
Tabel 44 Hasil output pengaruh	160

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 data Penjualan Mie Gacoan.....	15
Gambar 2 Penjualan Online Mie Gacoan.....	16
Gambar 3 Mie Gacoan Cabang Padjajaran	18
Gambar 4 Mie Gacoan Cabang Yasmin	18
Gambar 5 Mie Gacoan Cabang Cibinong	19
Gambar 6 Mie Gacoan Cabang Sholeh Iskandar dan Cabang Leuwiliang.....	20
Gambar 7 Rating Cabang Mie Gacoan di Kota Bogor	22
Gambar 8 Rating dan Ulasan Buruk Mie Gacoan Leuwiliang	23
Gambar 9 area tempat makan dan area parker mie gacoan leuwiliang.....	25
Gambar 10 racham sebagai kompetitor mie gacoan leuwiliang	27
Gambar 11 daftar harga mie gacoan.....	30
Gambar 12 promosi mie gacoan	34
Gambar 13 promosi racham.....	36
Gambar 14 kerangka pemikrian	69
Gambar 15 konstruk penelitian	86
Gambar 16 Profil perusahaan berdasarkan jenis kelamin	100
Gambar 17 Profil perusahaan berdasarkan Usia	101
Gambar 18 Profil perusahaan berdasarkan pekerjaan.....	102
Gambar 19 Profil perusahaan berdasarkan pendapatan	103
Gambar 20 Tanggapan responden terhadap variabel KP	114
Gambar 21 Tanggapan responden terhadap variabel HG.....	116
Gambar 22 Tanggapan responden terhadap variabel KK.....	118

Gambar 23 Tanggapan responden terhadap variabel LK.....	120
Gambar 24 Model 01 konstruk eksogen KP	121
Gambar 25 Model 02 konstruk eksogen KP	122
Gambar 26 Model 03 CFA Konstruk eksogen KP	124
Gambar 27 Model 04 CFA konstruk eksogen harga	127
Gambar 28 Model 05 CFA konstruk eksogen harga	128
Gambar 29 Model 06 CFA konstruk eksogen gabungan	130
Gambar 30 Model 07 CFA konstruk endogen KK.....	132
Gambar 31 Model 08 CFA konstruk endogen LK	135
Gambar 32 Model 09 CFA konstruk endogen LK	136
Gambar 33 Model 10 CFA konstruk endogen LK	138
Gambar 34 Full model 01	141
Gambar 35 Full Model 02.....	144
Gambar 36 Koefisien regresi inner model	149
Gambar 37 Koefisien regresi inner model 02	163

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 kuesioner penelitian	182
Lampiran 2 Data penelitian.....	190
Lampiran 3 Data outlier	211
Lampiran 4 Teknik analisis data (n=200).....	214
Lampiran 5 Evaluasi Setelah Outlier	217