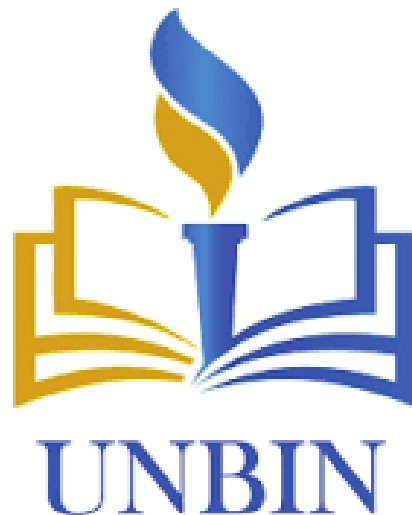


**PENGARUH KUALITAS MAKANAN DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
MINAT PEMBELIAN ULANG MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN NENI
CATERING & KANTIN**

SKRIPSI

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



**FITRIYA NUR AZIZAH
NPM 19200013**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA
2024**

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

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Fitriya Nur Azizah
NPM : 19200013
Judul : Pengaruh Kualitas Makanan dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Pembelian Ulang melalui Kepuasan Pelanggan Neni Catering & Kantin

Disetujui :

Dosen Pembimbing

(Sumardjono, S.E., M.M)

Mengetahui,

Ketua Program Studi

(Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M)

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

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Fitriya Nur Azizah
NPM : 19200013
**Judul : Pengaruh Kualitas Makanan dan Kualitas
Pelayanan terhadap Minat Pembelian Ulang
melalui Kepuasan Pelanggan Neni Catering &
Kantin**

**Tim Penguji :
Dosen Pembimbing**

(Sumardjono, S.E., M.M)

Dosen Penguji I

Dosen Penguji II

(Dr. Yuli Anwar, S.E., M.Ak)

(Wartoyo Hadi, S.E., M.M)

Mengetahui,

Ketua Program Studi

DEKAN

(Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M)

(Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Penulis Panjatkan Kehadirat Allah SWT, Karena Dengan Izin-Nya sehingga penulisan proposal skripsi dengan Judul Pengaruh Kualitas Makanan dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Pembelian Ulang melalui Kepuasan Pelanggan Neni Catering & Kantin. Proposal skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan studi pada program studi manajemen, program Sarjana Universitas Binaniaga Indonesia.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya atas bantuan dan bimbingan yang diberikan. Peneliti Berterima Kasih Kepada :

1. Dr. Ismulyana Djan, SE., MM.; Selaku Rektor Universitas Binaniaga Indonesia.
2. Dr. Yuli Anwar, SE., M.Ak Selaku Rektor I.
3. Dedy Mulyadi, S.Si., M.Kom Selaku Wakil Rektor II
4. Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M Selaku Dekan Falkultas Ekonomi Dan Bisnis Univeritas Binaniaga Indonesia dan Ketua Program Studi Manajemen.
5. Sumardjono, S.E., M.M Selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan tentang penulisan proposal ini.
6. Bapak/Ibu Dosen Serta Staf Administrasi Falkultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Binaniaga Indonesia yang telah memberikan ilmu dan pelayanan yang sangat baik kepada penulis.
7. Ibu Neni selaku Pemilik Usaha Tempat Penelitian, terima kasih atas perizinan yang sudah diberikan bagi peneliti agar bisa meneliti di tempat usahanya.

8. Teristimewa kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Kastono yang telah menjadi lelaki yang kuat bagi peneliti serta Ibunda Neni yang telah menjadi perempuan yang hebat bagi peneliti. Dan Adik Peneliti, Muhammad Akbar Al – Aziz, terima kasih atas dukungan dan doa yang tidak henti – hentinya dipanjatkan.
9. Terkasih kepada Teddy Lukito dan Bapak Edi yang telah memberi motivasi pada peneliti, mendengar keluh kesah peneliti, dan terima kasih atas waktu yang sudah dikorbankan untuk mendukung peneliti.
10. Terima kasih kepada Cania Anriani Pangestu, Devi Irwana Sukma, Haniya Qothrunnada, dan Sausan Quthrunnada Salsabill yang telah mendukung peneliti selama 4 tahun terakhir.
11. Rekan-Rekan Mahasiswa Angkatan 2020 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Binaniaga Indonesia Atas Kebersamaanya Selama Ini.

Peneliti menyadari bahwa tidak ada suatu 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 lagi.

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, Oktober 2024

Fitriya Nur Azizah

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	13
C. Batasan Masalah.....	13
D. Rumusan Masalah.....	14
E. Tujuan Penelitian.....	15
F. Manfaat Penelitian.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	19
A. Kajian Teori.....	19
B. Penelitian Terdahulu.....	35
C. Kerangka Pemikiran.....	45
D. Hipotesis Penelitian.....	46

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	51
A. Metode Penelitian	51
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	52
C. Variabel dan Pengukurannya	52
D. Populasi dan Sampel	54
E. Jenis dan Sumber Data.....	56
F. Instrumen Penelitian	57
G. Metode Analisis Data.....	58
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	66
A. Sejarah Perusahaan	66
B. Deskripsi Responden Penelitian	67
C. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden	72
D. Analisis Data.....	92
E. Pembahasan Hasil Penelitian	107
F. Implikasi Manajerial	115
BAB V KESIMPULAN.....	117
A. Kesimpulan	117
B. Saran	119
DAFTAR PUSTAKA	120
LAMPIRAN.....	124

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Keluhan Pelanggan Neni Catering & Kantin pada tahun 2023	4
Tabel 2 Pra-Survei Indikator Kualitas Makanan di Neni Catering & Kantin	8
Tabel 3 Pra-Survei Indikator Kualitas Pelayanan di Neni Catering & Kantin	9
Tabel 4 Pra-Survei Indikator Kepuasan Pelanggan di Neni Catering & Kantin.....	10
Tabel 5 Pra-Survei Indikator Minat Pembelian Ulang di Neni Catering & Kantin...	11
Tabel 6 Penelitian Terdahulu	35
Tabel 7 Operasional Variabel.....	53
Tabel 8 Skala Pengukuran.....	57
Tabel 9 Evaluasi <i>Outer Model</i> dan <i>Inner Model</i>	65
Tabel 10 Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	67
Tabel 11 Responden berdasarkan Usia	68
Tabel 12 Responden berdasarkan Department.....	69
Tabel 13 Responden berdasarkan Masa Kerja	70
Tabel 14 Responden berdasarkan Pendapatan	70
Tabel 15 Responden berdasarkan Pendidikan.....	71
Tabel 16 Indeks Jawaban Responden	72
Tabel 17 Distribusi Frekuensi Indikator Kualitas Rasa	73
Tabel 18 Distribusi Frekuensi Indikator Porsi Makanan	74
Tabel 19 Distribusi Frekuensi Indikator Variasi Menu.....	74
Tabel 20 Distribusi Frekuensi Indikator Cita Rasa yang Khas	75
Tabel 21 Distribusi Frekuensi Indikator Higienitas.....	76
Tabel 22 Distribusi Frekuensi Indikator Inovasi	77

Tabel 23 Distribusi Frekuensi Indikator Berwujud.....	79
Tabel 24 Distribusi Frekuensi Indikator Keandalan	80
Tabel 25 Distribusi Frekuensi Indikator Ketanggapan	81
Tabel 26 Distribusi Frekuensi Indikator Jaminan	82
Tabel 27 Distribusi Frekuensi Indikator Empati.....	83
Tabel 28 Distribusi Frekuensi Indikator Kesesuaian Harapan.....	84
Tabel 29 Distribusi Frekuensi Indikator Minat Pembelian Ulang	85
Tabel 30 Distribusi Frekuensi Indikator Kesiediaan Merekomendasikan	86
Tabel 31 Distribusi Frekuensi Indikator Minat Transaksional.....	88
Tabel 32 Distribusi Frekuensi Indikator Minat Referensial.....	89
Tabel 33 Distribusi Frekuensi Indikator Minat Preferensial.....	90
Tabel 34 Distribusi Frekuensi Indikator Minat Eksploratif	91
Tabel 35 <i>Loading Factor</i> Sebelum Eliminasi	94
Tabel 36 <i>Loading Factor</i> Setelah Eliminasi	97
Tabel 37 Nilai <i>Average Variance Extracted</i>	98
Tabel 38 Nilai <i>Cross Loading</i>	99
Tabel 39 Nilai <i>Composite Reliability</i>	100
Tabel 40 Hasil Uji <i>R-Square</i>	101
Tabel 41 <i>Path Coefficients</i>	103
Tabel 42 <i>Specific Indirect Effect</i>	106

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Data Jumlah Pembelian Ulang	6
Gambar 2 Data Pendapatan Neni Catering & Kantin 3 Tahun Terakhir	7
Gambar 3 Kerangka Pemikiran.....	45
Gambar 4 Indikator Reflektif dan Gambaran <i>Outer Model</i>	59
Gambar 5 Gambaran <i>Inner Model</i>	62
Gambar 6 Hasil Pengujian <i>Outer Loading</i> Sebelum Eliminasi	93
Gambar 7 Hasil Pengujian <i>Outer Loading</i> Setelah Eliminasi.....	96

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	125
Lampiran 2 Hasil Tabulasi Data Mentah	132
Lampiran 3 Hasil <i>Outer Loadings</i>	142
Lampiran 4 Hasil <i>Discriminant Validity</i>	144
Lampiran 5 Hasil <i>Construct Reliability</i> dan <i>Validity</i>	146
Lampiran 6 Hasil Pengujian <i>Inner Model</i>	147