

DAFTAR PUSTAKA

- Alvian, I. G. P. K. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen “Masalah.” *Performa*, 5(4), 295–302. <https://doi.org/10.37715/jp.v5i4.1783>
- Assauri, S. (2017). *Manajemen Pemasaran*. PT. Rajagrafindo Persada.
- Basri, Dadi Muhamad Hasan, Ruhayat, K., Prasetya, S.G., & Basri, D. M. H. (2024). *The Effect of Green Products and Green Promotion on Purchasing Decisions on Starbucks Products. International Research Journal of Economics and Management Studies*, 3(6), 272-281.
- Chandra, H., & Siaputra, H. (2020). Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Layanan, Dan Citra Merek Terhadap Minat Beli Ulang Di Restoran Xyz Surabaya Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Mediator. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 4(16), 133–142. <https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-perhotelan/article/view/10559>
- Essinger, J., & Wylie, H. (2003). *Costumer Strategy: Devising Succesfull Strategies in Food and Drink*. Reuters Business Insight.
- Ghassani, M. T. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Minat Beli Ulang Produk Bandeng Juwana Vaccum Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *Diponegoro Journal of Social and Politic Science*, 1–8. <http://eprints.undip.ac.id/75289/>
- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan PARTIAL LEAST SQUARES (PLS)*. Badan Penerbit - Undip.
- Ha, J., & Jang, S. (2010). Effects of service quality and food quality. *International Journal of Hospitality Management*, 520–529. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2009.12.005>
- Hair, J. F., William, B., Babin, B., & Anderson, R. (2010). *Multivariate Data Analysis*. Prentice Hall.
- Hidayat, D., Bismo, A., & Ruwaida, A. (2020). The Effect of Food Quality and Service Quality Towards Customer Satisfaction and Repurchase Intention (Case Study of Hot Plate Restaurants). 10(01), 1–9.
- Iswanto, Heri, Poernomo, I.R.M., Anwar, Y., & Iswanto, H. (2024). *The Effect of*

Price and Promotion on Purchasing Decisions of Philips Product. International Research Journal of Economics and Management Studies, 3(6), 180-189.

Indrasari, D. M. (2019). Pemasaran & Kepuasan Pelanggan. Unitomo Press.

Junaedi, Dadang, Zidan, M., Darmantyo, D. A., & Junaedi, D. (2024). The Effect of Burnout and Work Discipline on the Performance of Mental Hospital Nurses Dr. H. Marzoeki Mahdi Bogor. International Research Journal of Economics and Management Studies, 3(5), 129-141.

Komang, N., Natalia, T., & Suparna, G. (2023). The Role of Customer Satisfaction in Mediating the Effect of Product Quality and Service Quality on Customers' Repurchase Intention of a Coffee Shop in Bali, Indonesia. 8(5), 132–136.

Limakrisna, N., & Purba, T. P. (2019). Manajemen Pemasaran. Mitra Wacana Media.

Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2011). Manajemen Pemasaran Jasa. Penerbit Salemba Empat.

Mafidayu, N., & Vania, A. (2022). Pengaruh Service Quality Terhadap Repurchase Intention di Mediasi Oleh Customer Satisfaction. Jurnal Ilmu Manajemen, 11(8), 14–20. <https://doi.org/10.56304/s0040363622080021>

Masarrah Harsha, N., & Ridha Siregar, M. (2020). Pengaruh Food Quality, Service Quality dan Price Fairness Terhadap Repatronage Intention yang Dimediasi oleh Customer Satisfaction pada Kantin Makanan Jepang Hana Di Banda Aceh. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen, 4(3), 530–549. <http://jim.unsyiah.ac.id/ekm>

Mendrofa, F. A. M., & Susilowati, K. (2024). Metodologi Penelitian Mix Methode. PT Penerbit Penamuda Media.

Muliawan Stanley, & Sugiarto Sugiono. (2018). Pengaruh Food Quality dan Ketersediaan Produk Terhadap Repurchase Intention Produk Sari Roti di Surabaya. Jurnal Pemasaran Petra, 3(1), 1–6. <https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-pemasaran/article/view/7047>

Natalia, N. K. T., & Suparna, G. (2023). Role of Customer Satisfaction in Mediating the Effect of Product Quality and Service Quality on Customers' Repurchase Intention of a Coffee Shop in Bali, Indonesia. European Journal of Business and Management Research, 8(5), 123–136. <https://doi.org/10.24018/ejbmr>

[.2023.8.5.2138](#)

- Nazulis, M. I., & Syafrizal. (2021). The Influence of Food Quality and Price Fairness on Customer Satisfaction and Repurchase Intention at Manangkabau Satay Restaurant in Padang, Indonesia. *European Journal of Business and Management*, 13(14), 61–69. <https://doi.org/10.7176/ejbm/13-14-08>
- Pambudi, A. R. (2019). Pengaruh Store Layout Dan Food Quality Terhadap Minat Beli Ulang Dan Customer Satisfaction Pada Ready To Eat Bakery. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 13(1), 1–7. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.13.1.1-7>
- Potter, N. ., & Hotchkiss, J. . (2012). *Food Science*. Chapman and Hall.
- Prasetya, D. E., & Farida, N. (2021). Pengaruh Brand Image Dan Service Quality Terhadap Repurchase Intention Melalui Cutomer Value Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pengguna Jasa Bus PT. Pahala Kencana Cabang Kudus Jurusan Kudus-Jakarta Kelas Eksekutif). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 10(1), 697–706. <https://doi.org/10.14710/jiab.2021.29732>
- Prasetya, S. G., & Wardhani, Y. (2021). *Metodologi Penelitian Bisnis*. CV. Pelangi Mitra.
- Prasetyo, Y. D., & Suryani, T. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik, Kualitas Makanan, Persepsi Manfaat Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Niat Pembelian Ulang Pada Pizza Hut Delivery Di Surabaya. *Jurnal Manajerial*, 10(01), 158. <https://doi.org/10.30587/jurnalmanajerial.v10i01.4894>
- Putri, L. H. (2016). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Pembelian*. 1.
- Salsabila, N. K. (2022). The Effect of Product Quality and Service Quality on Consumer Repurchase Intention of Alami Restaurant & Catering Service with Customer Satisfaction as an Intervening Variable. *International Journal of Review Management*, 3(5), 1438–1444. <https://doi.org/10.46729/ijstm.v3i5.633>
- Sukron, Muhamad, Febriyanti, R., Wardhani, Y., & Sukron, M. (2024). *The Effect of Service Quality and Customer Experience on Customer Satisfaction at Rits Eyelash Extension Salon. International Research Journal of Economics and Management Studies*, 3(5), 70-79.
- Siaputra, H. (2024). Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Layanan dan Persepsi

Harga Terhadap Minat Beli Ulang pada Restoran XYZ Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 10(1), 13–23. <https://doi.org/10.9744/jmp.10.1.13-23>

Siregar, E. N., Rini, E. S., & Sembiring, B. K. F. (2024). The Effect of Food Quality and Service Quality on Consumer Loyalty with Satisfaction as the Intervening Variable. 810–827. https://doi.org/10.2991/978-94-6463-234-7_85

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Penerbit Alfabeta. <https://anyflip.com/utlqr/qtha>

Suhartanto, D., Dean, D., & Leo, G. (2019). Millennial Experience With Online Food Home Delivery: A Lesson From Indonesia. *Journal of Information, Knowledge, and Management*, 14, 277–294.

Wihananto, A. (2020). *The effect of price, comfort and trust upon the decision to buy at the online shop (Case study on the students at Economic College of Binaniaga)*. *The Management Journal of Binaniaga*, 5(1), 1-10.

Wihananto, A. (2019). *The effect of quality service and price upon the customers satisfaction (Case study at TIKI branch at Jl. K. H. Sholeh Iskandar Bogor)*. *The Management Journal of Binaniaga*, 4(1), 1-10

Tjiptono, F. (2012). *Pemasaran Strategik*. ANDI.

LAMPIRAN

Lampiran 1

Kuesioner Penelitian

Perkenalkan saya Fitriya Nur Azizah, mahasiswi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Binaniaga Indonesia. Saat ini saya sedang meneliti untuk tugas akhir saya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Makanan dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Pembelian Ulang melalui Kepuasan Pelanggan Neni Catering & Kantin”.

Melalui kuesioner ini saya mohon kesediaannya untuk mengisi kuesioner ini dengan lengkap dan jujur sesuai dengan kondisi Anda, karena informasi yang lengkap akan membantu saya dalam menyelesaikan penelitian ini. Segala informasi yang diperoleh dari kuesioner ini akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk tujuan akademis saja. Terima kasih atas ketersediaannya Bapak/Ibu/Saudara/Saudari telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini.

Kriteria responden :

- a. Karyawan / Karyawati PT. Coats Rejo Indonesia.
- b. Pernah melakukan pembelian di Neni Catering & Kantin minimal 2 kali.

Petunjuk pengisian kuesioner :

1. Isilah data diri anda sesuai dengan keadaan yang sebenarnya pada identitas responden.
2. Mohon membaca pernyataan dengan teliti dan cermat.

3. Pilihlah salah satu jawaban yang tersedia sesuai dengan pengalaman yang anda dapatkan sebagai pelanggan Neni Catering & Kantin pada setiap komponen variabel.
4. Berilah tanda checklist (✓) pada kolom yang sesuai dengan jawaban anda.

Masing – masing jawaban memiliki makna sebagai berikut :

STS : Sangat Tidak Setuju (1)

KS : Kurang Setuju (2)

N : Netral (3)

S : Setuju (4)

SS : Sangat Setuju (5)

5. Jawablah pernyataan yang tersedia, tanpa meninggalkan satu pun.

A. Identitas Responden

1. Jenis Kelamin

Laki – Laki

Perempuan

2. Usia

20 – 25 Tahun

26 – 30 Tahun

31 – 35 Tahun

36 – 40 Tahun

> 41 Tahun

3. Departement

Finishing

Dyehouse

SDD

- Finance
- Office
- Customer Service
- GA
- QA
- HRD
- Logistic

4. Masa Kerja

- 1 – 5 Tahun
- 6 – 10 Tahun
- 11 – 15 Tahun
- 16 – 20 Tahun
- 21 – 25 Tahun
- > 26 Tahun

5. Pendapatan Per Bulan

- Rp. 4.000.000 – Rp. 4.500.000
- Rp. 4.600.000 – Rp. 5.000.000
- Rp. 5.100.000 – Rp. 5.500.000
- Rp. 5.600.000 – Rp. 6.000.000
- Rp. 6.100.000 – Rp. 6.500.000
- > Rp. 6.600.000

6. Pendidikan

- SMA/SMK
- D3 (Diploma 3)
- S1 (Strata 1)/Sarjana
- S2 (Strata 2)/Pascasarjana

B. Pernyataan Penelitian

Variabel Kualitas Makanan		SS	S	N	TS	STS
Kualitas Rasa						
1	Kualitas rasa makanan di Neni Catering & Kantin sesuai dengan selera dan harapan saya.					
2	Saya merasa kualitas rasa makanan di Neni Catering & Kantin sudah bagus dan terjaga.					
Porsi Makanan						
3	Porsi makanan yang disajikan sesuai dengan kebutuhan saya.					
Variasi Menu						
4	Jenis makanan yang disajikan berbeda - beda setiap harinya.					
5	Saya memilih makanan dengan mudah karena jenis makanan yang bervariasi.					
Cita rasa yang khas						
6	Makanan pada Neni Catering & Kantin memiliki rasa yang lezat.					
7	Saya merasa makanan Neni Catering & Kantin memiliki cita rasa yang khas.					
Higienitas						
8	Peralatan makan dan minum Neni Catering & Kantin higienis.					
9	Saya merasa Neni Catering & Kantin selalu menjaga higienitas dari semua makanannya.					
Inovasi						
10	Neni Catering & Kantin perlu melakukan inovasi jenis makanan baru.					
11	Saya tertarik untuk membeli jika Neni Catering & Kantin melakukan inovasi makanan baru.					

Variabel Kualitas Pelayanan		SS	S	N	TS	STS
Berwujud						
1	Kantin yang dikelola Neni Catering & Kantin selalu bersih dan terjaga.					
2	Pakaian staf Neni Catering & Kantin terlihat bersih dan rapih.					
Keandalan						
3	Keakuratan perhitungan kasir saat saya membayar.					
4	Neni Catering & Kantin telah menyiapkan pesanan saya dengan akurat.					
Ketanggapan						
5	Staf Neni Catering & Kantin menangani kebutuhan saya dengan cepat.					
6	Staf Neni Catering & Kantin menangani keluhan saya dengan responsif.					
Jaminan						
7	Chef Neni Catering & Kantin memiliki kemampuan dan pengetahuan untuk mengolah makanan dan minuman.					
8	Staf Neni Catering & Kantin memiliki kemampuan dan pengetahuan untuk menyajikan makanan dan minuman.					
Empati						
9	Staf Neni Catering & Kantin selalu berbicara sopan kepada saya.					
10	Staf Neni Catering & Kantin selalu bersikap ramah kepada saya.					

Variabel Kepuasan Pelanggan		SS	S	N	TS	STS
Kesesuaian Harapan						
1	Kualitas makanan dan kualitas pelayanan di Neni Catering & Kantin sesuai dengan harapan saya.					
2	Saya merasa puas akan kualitas makanan dan kualitas pelayanan di Neni Catering & Kantin.					
Minat Berkunjung Kembali						
3	Neni Catering & Kantin menjadi pilihan terbaik untuk menikmati makanan rumahan.					
4	Saya merasa puas dan berminat untuk membeli kembali makanan di Neni Catering & Kantin.					
Kesediaan Merekomendasikan						
5	Bersedia menceritakan pengalaman positif dalam membeli makanan di Neni Catering & Kantin.					
6	Saya akan merekomendasikan kepada teman dan keluarga untuk membeli makanan di Neni Catering & Kantin.					

Variabel Minat Pembelian Ulang		SS	S	N	TS	STS
Minat Transaksional						
1	Saya berminat membeli menu lainnya saat berkunjung kembali.					
2	Saya berminat membeli jika ada menu baru di Neni Catering & Kantin.					
Minat Referensial						
3	Saya akan memberikan informasi mengenai makanan Neni Catering & Kantin kepada rekan, teman dan keluarga.					
4	Saya berminat untuk merekomendasikan makanan Neni Catering & Kantin kepada teman, rekan dan keluarga.					

Minat Prefensial					
5	Saya membeli makanan di Neni Catering & Kantin karena merasa puas akan pelayanan dan makanannya.				
6	Saya lebih memilih Neni Catering & Kantin dibanding catering lainnya.				
Minat Eksploratif					
7	Saya selalu menunggu update menu setiap harinya di Whatsapp Neni Catering & Kantin.				
8	Saya selalu mencari informasi mengenai makanan Neni Catering & Kantin yang saya minati.				

/

Lampiran 2
Hasil Tabulasi Data Mentah

A. Variabel Kualitas Makanan (X1)

Responden	Butir Pernyataan											Total X1
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	46
3	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	5	48
4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	47
5	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	39
6	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	45
7	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	53
8	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	53
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	53
10	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	54
11	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	52
12	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	54
13	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	47
14	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
17	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43
18	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	51
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
20	4	5	4	4	2	5	4	5	4	2	4	43
21	4	4	5	5	4	4	3	5	5	4	3	46
22	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	53
23	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	15
24	4	4	2	5	5	3	3	5	5	3	5	44
25	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	53
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
27	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	53
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	46
29	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	46
30	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	46

31	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	51
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
33	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
35	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	49
36	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	4	49
37	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	49
38	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	48
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
40	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	48
41	4	4	3	4	3	4	3	4	4	1	4	38
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	45
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
44	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	52
45	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	44
46	4	4	1	4	4	3	3	4	4	5	3	39
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
48	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	42
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
50	4	3	4	3	3	4	3	4	4	5	4	41
51	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	46
52	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	52
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
54	4	3	2	4	3	4	3	5	3	4	5	40
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
56	5	3	2	5	3	4	3	5	5	5	5	45
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	54
58	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	53
59	3	3	5	4	3	4	3	3	4	5	5	42
60	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	5	50
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	53
62	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	47
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
64	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	51
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
66	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	51
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
68	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	51
69	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	49

14	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41
15	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	48
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
17	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	37
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
20	4	4	3	4	4	5	5	4	4	3	40
21	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	46
22	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	48
23	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	16
24	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
25	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	48
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
27	5	5	5	5	3	5	3	3	5	5	44
28	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	44
29	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	43
30	4	4	4	4	3	5	4	4	5	5	42
31	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	45
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
33	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
35	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	38
36	4	4	2	4	4	5	4	4	5	5	41
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
38	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
40	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	47
41	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	37
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
45	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
46	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	37
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
48	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	38
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
50	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
52	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	48

53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
54	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	48
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
58	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	47
59	4	4	3	5	5	5	3	3	5	5	42
60	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	45
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
62	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	43
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
64	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
66	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	46
67	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
68	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	48
69	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	46
70	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
72	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	45
73	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	42
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
76	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
77	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
78	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
79	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
82	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
83	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	44
84	3	4	2	3	4	5	4	4	3	3	35
85	4	5	2	2	3	3	4	4	4	4	35
86	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	44
87	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	45
88	3	3	5	3	4	4	4	4	4	5	39
89	4	5	5	4	4	4	4	5	3	5	43
90	2	5	5	5	4	5	5	4	3	5	43

C. Variabel Kepuasan Pelanggan (Z)

Responden	Butir Pernyataan						Total Z
	1	2	3	4	5	6	
1	5	5	5	5	5	5	30
2	4	4	4	4	3	3	22
3	4	4	4	5	4	3	24
4	4	4	4	4	4	3	23
5	3	4	4	4	4	4	23
6	4	4	4	4	4	4	24
7	5	5	5	5	5	5	30
8	5	4	4	4	4	4	25
9	5	5	5	5	5	5	30
10	4	4	4	4	4	4	24
11	4	4	4	4	4	4	24
12	4	5	5	4	4	4	26
13	4	4	4	4	4	4	24
14	4	4	4	4	4	4	24
15	5	5	5	5	5	5	30
16	5	5	5	5	5	5	30
17	4	4	4	4	4	4	24
18	5	5	5	5	5	5	30
19	5	5	5	5	5	5	30
20	4	4	5	4	4	4	25
21	4	4	3	5	4	4	24
22	5	5	5	5	4	4	28
23	2	2	1	1	2	2	10
24	3	4	3	4	4	4	22
25	5	5	5	5	5	5	30
26	4	4	5	5	4	4	26
27	5	4	5	5	5	4	28
28	4	4	4	4	4	4	24
29	4	4	4	4	3	3	22
30	4	4	4	5	4	4	25
31	5	5	5	5	5	5	30
32	5	5	5	5	5	5	30
33	4	4	3	4	4	4	23
34	5	5	5	5	5	5	30
35	4	4	4	4	4	4	24
36	5	5	2	3	3	3	21

37	4	4	4	4	4	4	24
38	4	5	5	5	4	4	27
39	4	4	4	4	4	4	24
40	5	5	4	5	4	5	28
41	3	4	3	3	3	3	19
42	5	5	4	4	4	3	25
43	5	5	5	5	5	5	30
44	5	5	5	5	5	5	30
45	4	4	4	4	4	4	24
46	4	4	3	3	4	3	21
47	4	4	4	4	4	4	24
48	4	4	3	3	4	3	21
49	4	4	4	4	4	4	24
50	3	3	2	3	3	3	17
51	4	4	4	4	4	4	24
52	5	5	5	5	5	5	30
53	5	5	5	5	5	5	30
54	5	5	5	4	4	4	27
55	4	4	4	4	4	4	24
56	5	5	5	5	5	5	30
57	5	5	5	5	5	5	30
58	5	4	5	5	5	5	29
59	4	3	3	4	3	3	20
60	5	5	5	5	5	5	30
61	5	5	5	5	5	5	30
62	4	4	4	4	4	4	24
63	5	5	5	5	5	4	29
64	5	5	4	5	5	4	28
65	4	4	4	4	4	4	24
66	4	5	4	4	5	5	27
67	5	5	5	5	5	5	30
68	5	5	5	5	5	5	30
69	5	5	5	5	5	4	29
70	4	5	5	5	5	5	29
71	4	4	3	4	4	4	23
72	4	5	5	5	5	5	29
73	4	4	4	4	4	4	24
74	5	5	5	5	5	5	30
75	4	4	4	4	4	4	24

20	5	3	4	4	4	3	4	5	32
21	5	4	4	4	4	3	3	3	30
22	4	5	4	4	5	4	4	4	34
23	1	1	2	2	2	2	2	2	14
24	4	4	4	4	4	3	4	3	30
25	5	5	5	5	5	5	5	5	40
26	5	5	4	4	4	3	5	4	34
27	5	5	5	4	5	5	5	5	39
28	5	5	5	5	5	5	5	5	40
29	3	4	3	4	4	4	3	4	29
30	5	5	4	4	4	4	3	3	32
31	5	5	5	5	5	3	4	4	36
32	5	5	5	5	5	5	5	5	40
33	4	4	3	3	3	3	4	3	27
34	5	5	5	5	5	5	5	5	40
35	4	4	4	4	4	4	4	4	32
36	4	4	3	3	4	3	3	3	27
37	4	4	4	4	4	4	3	3	30
38	5	5	4	4	5	4	4	4	35
39	4	3	4	4	4	4	3	4	30
40	5	5	5	5	5	5	5	5	40
41	4	3	4	3	4	3	4	4	29
42	4	4	3	3	4	3	4	4	29
43	5	5	5	5	5	5	5	5	40
44	5	5	5	5	5	5	5	5	40
45	4	4	4	4	4	3	3	3	29
46	3	4	3	3	3	3	3	3	25
47	4	4	4	4	4	4	4	4	32
48	4	4	4	3	4	3	3	2	27
49	4	4	4	4	4	4	4	4	32
50	3	3	3	3	3	3	3	3	24
51	4	4	4	4	4	4	4	4	32
52	5	5	5	5	5	5	4	5	39
53	5	5	5	5	5	5	5	5	40
54	4	4	4	4	5	4	4	4	33
55	4	4	4	4	4	4	4	4	32
56	5	5	5	5	5	5	5	5	40
57	5	5	5	5	5	5	5	5	40
58	5	5	5	4	4	5	4	5	37

59	4	5	4	4	4	3	3	3	30
60	5	5	5	5	5	5	5	5	40
61	5	3	5	5	5	5	5	5	38
62	4	4	4	4	4	4	4	4	32
63	5	5	5	5	5	5	5	5	40
64	5	5	4	5	5	4	5	4	37
65	4	4	4	4	4	4	4	4	32
66	4	4	4	4	4	4	4	3	31
67	5	5	5	5	5	5	5	5	40
68	5	5	5	5	5	5	5	5	40
69	4	5	5	4	5	4	3	3	33
70	5	5	5	4	5	4	5	4	37
71	4	4	4	4	4	4	4	4	32
72	4	5	5	5	5	5	5	5	39
73	4	4	4	4	4	4	4	4	32
74	5	5	5	5	5	5	5	5	40
75	4	4	4	4	4	4	4	4	32
76	4	4	4	4	4	4	4	4	32
77	4	4	4	3	4	4	4	3	30
78	5	5	5	5	5	5	5	5	40
79	4	4	4	4	4	4	4	4	32
80	5	5	5	5	5	4	4	5	38
81	5	5	5	5	5	5	5	5	40
82	5	5	5	5	5	4	5	5	39
83	5	5	4	4	4	5	5	4	36
84	3	4	4	4	4	3	4	4	30
85	3	3	3	3	4	3	4	4	27
86	4	5	5	5	2	3	5	5	34
87	4	4	3	3	4	3	3	3	27
88	4	4	3	3	5	4	5	5	33
89	4	4	4	4	4	4	4	3	31
90	5	4	4	4	5	4	3	4	33

Lampiran 3

Hasil *Outer Loadings*

A. *Outer Loading* Variabel Kualitas Makanan (X1)

Outer Loadings				
Matrix	Kepuasan Pelanggan	Kualitas Makanan	Kualitas Pelayanan	Minat Pembelian Ulang
KM1		0.956		
KM2		0.886		
KM3		0.791		
KM4		0.917		
KM5		0.873		
KM6		0.888		
KM7		0.791		
KM8		0.913		
KM9		0.918		
KM10		0.765		
KM11		0.881		

B. *Outer Loading* Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

Outer Loadings				
Matrix	Kepuasan Pelanggan	Kualitas Makanan	Kualitas Pelayanan	Minat Pembelian Ulang
KP1			0.940	
KP2			0.955	
KP3			0.768	
KP4			0.909	
KP5			0.908	
KP6			0.918	
KP7			0.890	
KP8			0.856	
KP9			0.965	
KP10			0.923	

C. Outer Loading Variabel Kepuasan Pelanggan (Z)

Outer Loadings

Matrix

	Kepuasan Pelanggan	Kualitas Makanan	Kualitas Pelayanan	Minat Pembelian Ulang
KPL1	0.926			
KPL2	0.961			
KPL3	0.937			
KPL4	0.937			
KPL5	0.960			
KPL6	0.922			

D. Outer Loading Variabel Minat Pembelian Ulang (Y)

Outer Loadings

Matrix

	Kepuasan Pelanggan	Kualitas Makanan	Kualitas Pelayanan	Minat Pembelian Ulang
MPU1				0.909
MPU2				0.925
MPU3				0.958
MPU4				0.936
MPU5				0.969
MPU6				0.854
MPU7				0.923
MPU8				0.924

Lampiran 4

Hasil *Discriminant Validity*

A. *Discriminant Validity* Variabel Kualitas Makanan (X1)

Discriminant Validity					
	Fornell-Larcker Criterion	Cross Loadings	Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)	Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)	
	Kepuasan Pelanggan	Kualitas Makanan	Kualitas Pelayanan	Minat Pembelian Ulang	
KM1	0.861	0.956	0.818	0.835	
KM2	0.792	0.886	0.742	0.768	
KM3	0.758	0.791	0.620	0.707	
KM4	0.852	0.917	0.905	0.841	
KM5	0.729	0.873	0.782	0.721	
KM6	0.810	0.888	0.630	0.769	
KM7	0.717	0.791	0.531	0.711	
KM8	0.854	0.913	0.881	0.831	
KM9	0.842	0.918	0.894	0.828	
KM10	0.697	0.765	0.582	0.695	
KM11	0.803	0.881	0.839	0.815	

B. *Discriminant Validity* Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

Discriminant Validity					
	Fornell-Larcker Criterion	Cross Loadings	Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)	Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)	
	Kepuasan Pelanggan	Kualitas Makanan	Kualitas Pelayanan	Minat Pembelian Ulang	
KP1	0.860	0.884	0.940	0.852	
KP2	0.887	0.868	0.955	0.874	
KP3	0.604	0.581	0.768	0.605	
KP4	0.727	0.762	0.909	0.707	
KP5	0.726	0.691	0.908	0.693	
KP6	0.778	0.735	0.918	0.768	
KP7	0.770	0.732	0.890	0.727	
KP8	0.823	0.766	0.856	0.799	
KP9	0.859	0.873	0.965	0.847	
KP10	0.813	0.858	0.923	0.806	

C. Discriminant Validity Variabel Kepuasan Pelanggan (Z)

Discriminant Validity				
	Fornell-Larcker Criterion	Cross Loadings	Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)	Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)
	Kepuasan Pelanggan	Kualitas Makanan	Kualitas Pelayanan	Minat Pembelian Ulang
KPL1	0.926	0.851	0.721	0.899
KPL2	0.961	0.875	0.861	0.927
KPL3	0.937	0.889	0.779	0.918
KPL4	0.937	0.910	0.919	0.927
KPL5	0.960	0.834	0.834	0.978
KPL6	0.922	0.774	0.807	0.914

D. Discriminant Validity Variabel Minat Pembelian Ulang (Y)

Discriminant Validity				
	Fornell-Larcker Criterion	Cross Loadings	Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)	Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)
	Kepuasan Pelanggan	Kualitas Makanan	Kualitas Pelayanan	Minat Pembelian Ulang
MPU1	0.916	0.894	0.877	0.909
MPU2	0.922	0.922	0.886	0.925
MPU3	0.935	0.816	0.811	0.958
MPU4	0.918	0.792	0.810	0.936
MPU5	0.977	0.873	0.870	0.969
MPU6	0.837	0.690	0.623	0.854
MPU7	0.880	0.827	0.768	0.923
MPU8	0.909	0.762	0.664	0.924

Lampiran 5

Hasil *Construct Reliability* dan *Validity*

Construct Reliability and Validity

Matrix	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Kepuasan Pelanggan	0.974	0.974	0.979	0.884
Kualitas Makanan	0.968	0.970	0.972	0.762
Kualitas Pelayanan	0.975	0.979	0.978	0.819
Minat Pembelian Ulang	0.976	0.977	0.979	0.856

Lampiran 6

Hasil Pengujian *Inner Model*

A. *R-Square*

R Square

Matrix	R Square	R Square Adjusted
	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan Pelanggan	0.805	0.801
Minat Pembelian Ulang	0.858	0.853

B. *Path Coefficients*

Path Coefficients					
Mean, STDEV, T-Values, P-Values	Confidence Intervals	Confidence Intervals Bias Corrected	Samples	Copy to Clipboard:	
	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O /STDEV)	P Values
Kepuasan Pelanggan -> Minat Pembelian Ulang	0.706	0.706	0.102	6.929	0.000
Kualitas Makanan -> Kepuasan Pelanggan	0.343	0.363	0.113	3.035	0.002
Kualitas Makanan -> Minat Pembelian Ulang	0.081	0.069	0.064	1.274	0.103
Kualitas Pelayanan -> Kepuasan Pelanggan	0.596	0.580	0.116	5.150	0.000
Kualitas Pelayanan -> Minat Pembelian Ulang	0.168	0.179	0.089	1.882	0.032

C. *Specific Indirect Effects*

Specific Indirect Effects					
Mean, STDEV, T-Values, P-Values	Confidence Intervals	Confidence Intervals Bias Corrected	Samples	Copy to Clipboard: Excel Format R Format	
	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O /STDEV)	P Values
Kualitas Makanan -> Kepuasan Pelanggan -> Minat Pembelian Ulang	0.242	0.259	0.095	2.545	0.006
Kualitas Pelayanan -> Kepuasan Pelanggan -> Minat Pembelian Ulang	0.421	0.407	0.089	4.747	0.000