



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI KASUS PADA STEAKCATION)

MUHAMMAD IRFAN AZIZ



**PROGRAM STUDI BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Steakcation)” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang dikutip atau berasal dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juni 2025

Muhammad Irfan Aziz
NIM. K1401201178

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



MUHAMMAD IRFAN AZIZ. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Steakcation). Dibimbing oleh ARIF IMAM SUROSO dan POPONG NURHAYATI.

Loyalitas pelanggan menjadi hal penting yang harus diperhatikan bagi bisnis kuliner khususnya pada bisnis steak yaitu Steakcation. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Steakcation. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei melalui kuesioner yang dibagikan kepada 80 responden yang merupakan pelanggan Steakcation. Data dianalisis menggunakan Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS) dengan SmartPLS 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan kepuasan pelanggan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas. Selain itu, kepuasan pelanggan tidak memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil ini mengimplikasikan bahwa loyalitas pelanggan dipengaruhi langsung oleh kualitas pelayanan daripada kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, Steakcation disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara konsisten dan mengembangkan strategi yang dapat memperkuat hubungan jangka panjang dengan pelanggan dengan cara membuat program Steakcation Circle, My Feedback, dan My Voice.

Kata kunci: kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, loyalitas pelanggan

ABSTRACT

MUHAMMAD IRFAN AZIZ. The Impact of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty (Case Study on Steakcation). Supervised by ARIF IMAM SUROSO and POPONG NURHAYATI.

Customer loyalty is an important thing that must be considered for the culinary business, especially in the steak business, namely Steakcation. This study aims to analyze the effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty at Steakcation. This research uses quantitative methods with a survey approach through questionnaires distributed to 80 respondents who are Steakcation customers. The data were analyzed using Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS) with SmartPLS 4.0. The results showed that service quality has a positive and significant effect on customer loyalty, while customer satisfaction has no significant effect on loyalty. In addition, customer satisfaction does not mediate the effect of service quality on customer loyalty. These results imply that customer loyalty is directly influenced by service quality rather than customer satisfaction. Therefore, Steakcation is advised to improve service quality consistently and develop strategies that can strengthen long-term relationships with customers by creating Steakcation Circle, My Feedback, and My Voice programs.

Keywords: customer loyalty, customer satisfaction, service quality



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

©Hak cipta milik IPB University



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI KASUS PADA STEAKCATION)

©Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah

b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

MUHAMMAD IRFAN AZIZ

Skripsi
 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
 Sarjana pada
 Program Studi Bisnis

PROGRAM STUDI BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025

IPB University

©Hak cipta milik IPB University

Tim Penguji pada Ujian Skripsi:
1. Ir. Retnaningsih, M.Si.
2. Sedy Watazawwadu'Ilmi, S.E., M.M.



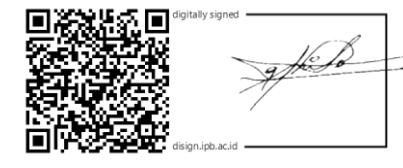
Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Steakcation)

Nama : Muhammad Irfan Aziz
NIM : K1401201178

Disetujui oleh:



Pembimbing 1:

Prof. Dr. Ir. Arif Imam Suroso, M.Sc.



Pembimbing 2:

Dr. Ir. Popong Nurhayati M.M.

Diketahui oleh:



Ketua Program Studi:

Dr. Siti Jahroh, B.Sc., M.Sc.
NIP. 197711262008122001

Tanggal Ujian:
27 Mei 2025

Tanggal Lulus:



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala karunia-Nya sehingga skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Steakcation)” dapat diselesaikan. Selama penyusunan skripsi, penulis menyadari bahwa skripsi penelitian ini tidak akan tercipta dengan baik tanpa adanya bantuan serta dukungan dan arahan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada seluruh pihak, yaitu kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Arif Imam Suroso, M.Sc. dan Dr. Ir. Popong Nurhayati M.M. selaku dosen pembimbing tugas akhir skripsi yang dengan penuh kesabaran senantiasa membimbing, memberikan saran, arahan, dan motivasi serta telah bersedia meluangkan waktunya untuk membantu penulis sehingga skripsi penelitian ini dapat terselesaikan.
2. Prof. Dr. Ir. Arif Imam Suroso, M.Sc. dan Ani Nuraisyah, S.T.P., M.Si. selaku dosen pembimbing akademik dan dosen pembimbing *capstone* yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan studi sehingga penulis mendapatkan ilmu dan pembelajaran serta dapat menyelesaikan studi dengan lancar.
3. Ir. Retnaningsih, M.Si. dan Sedy Watazawwadu’Ilmi, S.E., M.M. selaku dosen penguji pada ujian skripsi yang telah memberikan kritik, saran, dan masukkan terhadap penulis sehingga skripsi dapat menjadi lebih baik dari sebelumnya.
4. Achmad Ghazali, S.E., Ak., C.A. dan Dra. Sri Siti Yuniartiningssih, M.Pd. selaku kedua orang tua penulis serta Muhammad Naufal Dzaki sebagai adik penulis yang telah memberikan dukungan, doa, dan kasih sayang yang tiada henti dalam penyusunan skripsi.
5. Khansa Shahira Yunaz, A.Md., A.B. sebagai teman terdekat penulis yang selalu membantu dalam penyusunan skripsi sampai selesai.
6. Melda, Daffa, dan Juan sebagai teman berdiskusi dan bertukar pikiran selama penyusunan skripsi.
7. Teman-teman penulis “Warbeh Brotherhood 57%” yang telah menemani dan bersama-sama selama masa perkuliahan dan penyelesaian skripsi.

Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Juni 2025

Muhammad Irfan Aziz





DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Ruang Lingkup	6
II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Bisnis Kuliner	7
2.2 Kualitas Pelayanan	7
2.3 Kepuasan Pelanggan	8
2.4 Loyalitas Pelanggan	9
2.5 Penelitian Terdahulu	10
2.6 Kerangka Pemikiran	11
2.7 Hipotesis	13
III METODE	15
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	15
3.2 Jenis dan Sumber Data	15
3.3 Teknik dan Pengambilan Sampel	15
3.4 Metode Pengolahan dan Analisis Data	16
3.4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	16
3.4.2 Analisis <i>Structural Equation Modelling - Partial Least Square</i> (SEM-PLS)	17
3.5 Definisi Operasional	18
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	22
4.1 Gambaran Steakcation	22
4.1.1 Kondisi <i>Existing</i> Kualitas Pelayanan pada Steakcation	22
4.2 Karakteristik Pelanggan	24
4.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	25
4.3.1 Uji Validitas	25
4.3.2 Uji Reliabilitas	26
4.4 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	26
4.4.1 Analisis Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	27
4.4.2 Analisis Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	30
4.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	31
4.4.4 Implikasi Manajerial	36
V SIMPULAN DAN SARAN	38
5.1 Simpulan	38

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - Pengutipan tidak mengurangi kepentingan yang wajar IPB University.
- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



5.2 Saran	39
DAFTAR PUSTAKA	40
LAMPIRAN	43
RIWAYAT HIDUP	51

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



1 Definisi operasional	18
2 Karakteristik pelanggan	24
3 Hasil uji validitas	25
4 Hasil uji reliabilitas	26
5 Cronbach's alpha dan composite reliability	29
6 Nilai average variance extracted (AVE)	29
7 Nilai cross loading	30
8 Tabel r-square	30
9 Nilai path coefficient	31
10 Hasil bootstrapping pengaruh tidak langsung	36

DAFTAR GAMBAR

1 Pertumbuhan jumlah restoran dan kafe di Kota Bogor	1
2 Ulasan pelanggan Steakcation	4
3 Kerangka pemikiran	13
4 Hipotesis penelitian	14
5 Metode penelitian SEM-PLS	21
6 Hasil pengujian model akhir dengan nilai <i>loading factor</i>	27

DAFTAR LAMPIRAN

1 Kuesioner penelitian	44
2 Hasil pengisian kuesioner penelitian	47
3 Dokumentasi	49

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 b. Pengutipan tidak mengurangi kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.