



**ANALISIS LOYALITAS KONSUMEN YANG DIMEDIASI OLEH  
KEPUASAN KONSUMEN PADA WARUNK UPNORMAL**

**SKRIPSI**

**ARDITA TARIZA      2010111038**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA**

**2023**



**ANALISIS LOYALITAS KONSUMEN YANG DIMEDIASI OLEH  
KEPUASAN KONSUMEN PADA WARUNK UPNORMAL**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**

**ARDITA TARIZA      2010111038**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA**

**2023**

## **PERNYATAAN ORISINALITAS**

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Ardita Tariza

NIM. : 2010111038

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 27 Desember 2023

Yang menyatakan,



(Ardita Tariza)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ardita Tariza  
NIM : 2010111038  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : S1 Manajemen  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

**Analisis Loyalitas Konsumen yang dimediasi oleh Kepuasan Konsumen pada Warunk  
Upnormal**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 27 Desember 2023

Yang menyatakan,



(Ardita Tariza)

# SKRIPSI

## ANALISIS LOYALITAS KONSUMEN YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN KONSUMEN PADA WARUNK UPNORMAL

*Dipersiapkan dan disusun oleh :*

**ARDITA TARIZA 2010111038**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 27 Desember 2023  
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



**Suharvati. SE., MM.**

**Ketua Penguji**



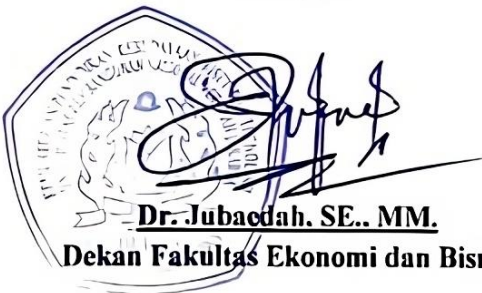
**Lina Arvani. SE., MM.**

**Penguji I**



**Dr. Alfatih Sikki Manggabarani. S.E., M.Si**

**Penguji II (Pembimbing)**



**Dr. Jubedah. SE., MM.**

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis**



**Siti Hidavati. SE., MM.**

**Ketua Program Studi S1 Manajemen**

Disahkan di : Jakarta

Pada tanggal : 27 Desember 2023

*Analysis of Consumer Loyalty Mediated by Consumer Satisfaction at Warunk  
Upnormal*

**By Ardita Tariza**

*Abstract*

*This research uses quantitative methods with the aim of proving the influence of Product Price and Quality both directly and indirectly on Consumer Loyalty, which is mediated by the Consumer Satisfaction variable. This research used 100 respondents from Warunk Upnormal cafe consumers in DKI Jakarta as primary data, and the researchers obtained secondary data through various references relevant to the research. Data were collected using purposive sampling techniques and analyzed using descriptive and inferential analysis techniques with the help of SmartPLS software. So that data processing obtains the following results (1) Price has a positive and significant effect on Consumer Satisfaction, (2) Product Quality has a positive and significant effect on Consumer Satisfaction, (3) Price has a positive and significant effect on Consumer Loyalty, (4) Product Quality has a positive and significant effect on Consumer Loyalty, (5) Consumer Satisfaction has a positive and significant effect on Consumer Loyalty, (6) Consumer Satisfaction mediates the effect of Price on Consumer Loyalty, (7) Consumer Satisfaction does not mediate the effect of Product Quality on Consumer Loyalty.*

**Keywords :** *Price, Product Quality, Consumer Loyalty, Consumer Satisfaction.*

# **Analisis Loyalitas Konsumen Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Konsumen Pada Warunk Upnormal**

**Oleh Ardita Tariza**

## **Abstrak**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan tujuan untuk membuktikan adanya pengaruh Harga dan Kualitas Produk baik secara langsung maupun secara tidak langsung terhadap Loyalitas Konsumen dimana yang dimediasi variabel Kepuasan Konsumen. Penelitian ini menggunakan 100 responden dari konsumen kafe Warunk Upnormal di DKI Jakarta sebagai data primer, dan data sekunder peneliti diperoleh melalui berbagai referensi yang relevan dengan penelitian. Pengambilan data menggunakan teknik purposive sampling dan dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif dan inferensial dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS. Sehingga pengolahan data memperoleh hasil bahwa (1) Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, (2) Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, (3) Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen, (4) Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen, (5) Kepuasan Konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen, (6) Kepuasan Konsumen memediasi pengaruh Harga terhadap Loyalitas Konsumen, (7) Kepuasan Konsumen tidak memediasi pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen.

**Kata Kunci :** Harga, Kualitas Produk, Loyalitas Konsumen, Kepuasan Konsumen.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450  
Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904  
Laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI  
SEMESTER GANJIL TA. 2023/2024**

Telah dilaksanakan Ujian Skripsi dihadapan Tim pada hari Rabu, 27 Desember 2023:

Nama : Ardita Tariza  
No.Pokok Mahasiswa : 2010111038  
Program Studi : Manajemen S.1

(Analisis Loyalitas Konsumen Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Konsumen Pada Warunk  
Upnormal)  
dinyatakan **Lulus / ~~Tidak Lulus~~ \***)

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Suharyati, SE, MM	Ketua	1.
2	Lina Aryani, SE, MM	Anggota I	2.
3	Dr. Alfatih Sikki Manggabarani, SE., M.Si	Anggota II**)	3.

Keterangan:

\*) Coret yang tidak perlu

\*\*) Dosen Pembimbing

Jakarta, 27 Des 2023

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kapadi Manajemen S.1

Siti Hilayati, SE, MM



## PRAKATA

Dengan mengucapkan Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyusun skripsi yang berjudul “**Analisis Loyalitas Konsumen yang dimediasi oleh Kepuasan Konsumen pada Warunk Upnormal**” tepat pada waktunya. Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat kelulusan pada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta dan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen. Melalui tulisan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung penulis untuk menyusun penelitian ini, pihak-pihak tersebut ditujukan kepada:

1. Ibu Dr. Jubaedah, SE., MM., selaku Dekan FEB UPN Veteran Jakarta. Terimakasih atas kemudahan birokrasi yang diberikan kepada peneliti.
2. Ibu Siti Hidayati, S.E., M.M, yang telah menjadi kepala program studi yang teladan dan memberikan izin serta dukungan untuk menjalankan penelitian ini.
3. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Terutama kepada Bapak dan Ibu Dosen Prodi Manajemen yang telah memberikan ilmu, pengetahuan, mendidik, dan membimbing peneliti selama perkuliahan. Semoga Bapak dan Ibu selalu dilimpahkan kesehatan, keudahan, dan dalam lingkungan-Nya.
4. Ibu Suharyati, S.E., M.M., selaku ketua penguji dan Ibu Lina Aryani, S.E., M.M selaku penguji 1 yang telah memberikan saran dan kritik kepada peneliti hingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Ibu Dr. Alfatih Sikki Manggabari, S.E., M.Si, selaku dosen pembimbing, yang telah memberikan panduan, arahan, dan waktunya dalam membimbing penulis selama proses penelitian ini
6. Ibunda, Sofia, yang selalu memberikan cinta, dukungan, dan doa yang tulus dalam setiap langkah hidup penulis.
7. Kak Fahmi yang selalu menemani penulis dalam memberikan semangat dan dukungan materil.

8. Kak Adrian Setra Buana, S.E yang selalu setia mendukung penulis, turut menemani perjalanan pada proses penelitian ini dalam suka dan dukanya serta selalu memberikan semangat dan nasehat berharga dalam perjalanan akademik penulis.
  9. Teman-teman seperjuangan dan satu bimbingan dalam penelitian skripsi ini, yang telah berjuang bersama-sama dalam menyelesaikan skripsi ini.
  10. Kakak tingkat yang telah membantu dalam menyelesaikan tugas skripsi ini.
- Meskipun penulis telah berusaha mengerjakan skripsi ini, namun penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak luput dari kekurangannya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari para pembaca guna menyempurnakan segala kekurangan dalam penyusunan skripsini ini.

Jakarta, 27 Desember 2023

Ardita Tariza

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
PENGESAHAN.....	v
ABSTRACT .....	vi
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vii</b>
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	9
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Manfaat Hasil Penelitian .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
2.1. Landasan Teori .....	11
2.1.1. Loyalitas Konsumen.....	11
2.1.2. Kepuasan Konsumen .....	12
2.1.3. Kualitas Produk .....	14
2.1.4. Harga .....	17
2.2. Penelitian Terdahulu.....	18
2.3. Model Penelitian .....	31
2.3.1. Harga terhadap Kepuasan Konsumen .....	31
2.3.2. Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen.....	32
2.3.3. Harga terhadap Loyalitas Konsumen .....	32
2.3.4. Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen .....	32
2.3.5. Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Produk.....	33
2.3.6. Harga terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen .....	33
2.3.7. Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen .....	33
2.4. Hipotesis Penelitian.....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
3.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	37
3.1.1. Definisi Operasional.....	37
3.2. Populasi dan Sampel .....	39
3.2.1. Populasi .....	39
3.2.2. Sampel.....	39
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	41

3.3.1.	Jenis Data .....	41
3.3.2.	Sumber Data.....	41
3.3.3.	Pengumpulan Data.....	42
3.4.	Teknik Analisis Data .....	43
3.4.1.	Analisis Statistik Deskriptif .....	43
3.4.2.	Analisis Statistik Inferensial .....	44
3.4.3.	Uji Validitas.....	47
3.4.4.	Uji Reliabilitas .....	47
3.4.5.	Uji Hipotesis .....	48
3.4.6.	Uji R-Square .....	51
3.4.7.	Uji Q Square .....	51
3.4.8.	Uji Mediasi Variance Accounted For (VAF).....	51
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>53</b>
4.1.	Deskripsi Objek Penelitian .....	53
4.2.	Deskripsi Data dan Penelitian.....	54
4.2.1.	Deskripsi Data Responden .....	54
4.2.2.	Analisis Data Deskriptif.....	58
4.3.	Uji Hipotesis dan Analisis Inferensial .....	63
4.3.1.	Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	63
4.3.2.	Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	70
4.3.3.	Uji Hipotesis .....	72
4.3.4.	Uji Mediasi Variance Accounted For (VAF).....	73
4.4.	Pembahasan .....	74
4.4.1.	Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen.....	74
4.4.2.	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen.....	75
4.4.3.	Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Konsumen.....	76
4.4.4.	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen.....	77
4.4.5.	Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen .....	79
4.4.6.	Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen .....	80
4.4.7.	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen .....	81
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>83</b>
5.1.	Simpulan.....	83
5.2.	Keterbatasan Penelitian .....	84
5.3.	Saran.....	85
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>88</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>		<b>92</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>93</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu .....	27
Tabel 2. Tingkat Pengukuran Skala Likert .....	38
Tabel 3. Pengukuran Variabel .....	38
Tabel 4. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian .....	42
Tabel 5. Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha .....	48
Tabel 6. Three box method Loyalitas Konsumen .....	59
Tabel 7. Three box method Kepuasan Konsumen .....	60
Tabel 8. Three box method Kualitas Produk .....	61
Tabel 9. Outer Loading Harga .....	62
Tabel 10. Outer Loading Factor .....	64
Tabel 11. Average Variance Extracted (AVE) .....	66
Tabel 12. Cross Loading .....	66
Tabel 13. Composite Reliability .....	68
Tabel 14. Cronbach's Alpha .....	69
Tabel 15. Uji R-Square ( $R^2$ ) .....	70
Tabel 16. Uji Q-Square ( $Q^2$ ) .....	71
Tabel 17. Hasil Bootstrapping .....	73
Tabel 18. Variance Accounted For (VAF) .....	73

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. PDB Industri Makanan dan Minuman .....	1
Gambar 2. Pertumbuhan Industri Restoran, Rumah Makan dan Sejenisnya .....	2
Gambar 3. Jumlah Usaha Makanan dan Minuman Terbanyak Seindonesia .....	3
Gambar 4. Ulasan Konsumen Warunk Upnormal .....	6
Gambar 5. Model Penelitian.....	31
Gambar 6. Langkah-Langkah Analisis PLS.....	44
Gambar 7. Inner Model Penelitian.....	45
Gambar 8. Diagram jalur PLS.....	46
Gambar 9. Logo Warunk Upnormal .....	53
Gambar 10. Menu Warunk Upnormal.....	54
Gambar 11. Lokasi aktivitas responden .....	55
Gambar 12. Jenis Kelamin Responden .....	56
Gambar 13. Usia Responden .....	57
Gambar 14. Pekerjaan Responden.....	58
Gambar 15. Outer Model .....	63
Gambar 16. Inner Model .....	70

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian .....	93
Lampiran 2. Tabulasi Data Kuesioner.....	101
Lampiran 3. Deskripsi Data Responden .....	112
Lampiran 4. Hasil Data Penelitian.....	113
Lampiran 5. T tabel.....	119
Lampiran 6. Penyebaran Kuesioner.....	120