

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS MAKANAN DAN PERSEPSI  
RELIGIUSITAS MELALUI PERSEPSI NILAI PELANGGAN SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
DAN LOYALITAS PELANGGAN**

**(Studi pada Pelanggan Waroeng Steak and Shake di Yogyakarta)**

***THE EFFECT OF PERCEIVED FOOD QUALITY AND PERCEIVED  
RELIGIOSITY THROUGH PERCEIVED CUSTOMER VALUE AS AN  
INTERVENING VARIABLE ON CUSTOMER SATISFACTION AND  
CUSTOMER LOYALTY***

***(Study at Waroeng Steak and Shake Customers in Yogyakarta)***

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun oleh:

**ELVIRA YOLANDA APRILIA**

**20200410160**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2023**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Elvira Yolanda Aprilia

Nomor Mahasiswa : 20200410160

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **“PENGARUH PERSEPSI KUALITAS MAKANAN DAN PERSEPSI RELIGIUSITAS MELALUI PERSEPSI NILAI PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Studi pada Pelanggan Waroeng Steak and Shake di Yogyakarta)”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 17 Desember 2023



Elvira Yolanda Aprilia

## **MOTTO**

Direndahkan dimata manusia, ditinggikan dimata Tuhan  
*prove them wrong 'gonnna flight and don't stop until are you proud'*

"Bantinglah otak untuk mencari ilmu sebanyak-banyaknya guna mencari rahasia besar yang terkandung di dalam benda besar bernama dunia ini, tetapi pasanglah pelita dalam hati sanubari, yaitu pelita kehidupan jiwa."

- Al-Ghazali

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan yang lain)

- QS. Al-Insyirah: 6-7

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk diri saya sendiri yang telah bertahan dan berjuang hingga dapat menyelesaikan *study* ini. Selain itu, dipersembahkan untuk kedua orang tua saya yang telah berusaha dengan penuh kasih sayang memanjatkan doa yang luar biasa untuk anaknya serta memberikan dukungan secara moril maupun materil.

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji bagi Allah AWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “PENGARUH PERSEPSI KUALITAS MAKANAN DAN PERSEPSI RELIGIUSITAS MELALUI PERSEPSI NILAI PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Studi pada Pelanggan Waroeng Steak and Shake di Yogyakarta)”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi organisasi dalam mempengaruhi pelanggan dalam pengambilan keputusan pembelian, sehingga menjadi pelanggan yang puas dan loyal. Selain itu, dapat memberikan ide bagi penelitian selanjutnya.

Penelitian ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan pihak terkait. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Bapak Radyan Dananjoyo, SE., MM., M.Sc., Ph.D dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.
3. Ayah dan Ibu serta saudara-saudara ku yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.
4. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik dan saran diperlukan untuk pengembangan penelitian selanjutnya dalam karya tulis topik ini.

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN.....	iii
MOTTO .....	iv
PERSEMBAHAN.....	iv
INTISARI.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL.....	x
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Kerangka Teori.....	10
B. Definisi Konseptual.....	11
C. Temuan Penelitian Terdahulu .....	18
D. Hubungan Antar Variabel .....	23
E. Model Penelitian .....	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	36
A. Pendekatan Penelitian .....	36
B. Objek dan Subjek Penelitian .....	36
C. Jenis Data .....	36
D. Teknik Pengambilan Sampel.....	37
E. Teknik Pengumpulan Data.....	38
F. Identifikasi Variabel.....	38
G. Definisi Operasional.....	39
H. Uji Kualitas Instrumen .....	40

I. Metode Analisa dan Hipotesis .....	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	44
A. Gambaran Umum Objek/Subjek Penelitian .....	44
B. Uji Kualitas Instrumen dan Data .....	46
C. Hasil Penelitian .....	47
D. Pembahasan (Intrepretasi) .....	51
BAB V PENUTUP .....	57
A. Kesimpulan .....	57
B. Keterbatasan Penelitian .....	58
C. Saran .....	58
DAFTAR PUSTAKA .....	59
LAMPIRAN .....	67

## **DAFTAR GAMBAR**

<b>2.1</b> Model Penelitian .....	35
<b>4.1</b> Spesifikasi dari Model AMOS .....	48
<b>4.2</b> Hasil dari Estimasi Model Struktural .....	48