

**ANALISA PENGARUH FOOD QUALITY, PRICE FAIRNESS,
DAN PERCEIVED VALUE TERHADAP WOM INTENTIONS DAN REVISIT
INTENTIONS MELALUI CUSTOMER SATISFACTION SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI**

(Studi Pada Restoran Saung Bu Mansur Banjarnegara)

***ANALYSIS OF THE EFFECT OF FOOD QUALITY, PRICE FAIRNESS, AND
PERCEIVED VALUE OF WOM INTENTIONS AND REVISIT INTENTIONS
THROUGH CUSTOMER SATISFACTION
AS MEDIATING VARIABLES***

(Study at Saung Bu Mansur Restaurant Banjarnegara)

SKRIPSI



Disusun oleh :

DYAH TRI WAHYUNI

20190410464

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2024**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dyah Tri Wahyuni
Nim : 20190410464
Konsentrasi : Pemasaran
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Judul Skripsi : Analisa Pengaruh *Food Quality*, *Price Fairness*, dan *Perceived Value* Terhadap *WOM Intentions* dan *Revisit Intentions* Melalui *Customer Satisfaction* Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Restoran Saung Bu Mansur Banjarnegara)

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip ataupun dirujuk telah saya nyatakan benar. Apabila dikemudian hari karya saya ini terbukti merupakan hasil plagiat/ menjiplak karya orang lain maka saya bersedia dicabut gelar kesarjanaanya.

Yogyakarta, 30 April 2024



Dyah Tri Wahyuni

PERSEMBAHAN

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan, rahmat dan hidayah, sehingga penulis masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini, sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar kesarjanaan. Walaupun jauh dari kata sempurna, namun penulis bangga telah mencapai pada titik ini, yang akhirnya skripsi ini bisa selesai diwaktu yang tepat.

Seorang teman seangkatan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta pernah berkata, jika mempunyai sebuah tujuan, maka buatlah batas waktu untuk mencapai tujuan tersebut, sehingga hal inilah yang membuat penulis memacu dirinya sampai batas maksimal sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini, diwaktu yang tepat.

Skripsi atau Tugas akhir ini saya persembahkan untuk :

1. Bapak Wahyu Widigdo, skripsi ini adalah hadiah kecil dari saya untuk Bapak. Terimakasih untuk semua kasih sayang dan pengorbanan yang telah Bapak berikan untuk saya.
2. Ibu Kamini tercinta, terimakasih telah melahirkan dan menyayangi saya sampai saat ini. Semoga skripsi ini bisa menjadi hadiah kecil yang bisa membuat ibu bahagia. Terimakasih telah menjadi ibu dan kepala rumah tangga yang baik bagi kami. Terimakasih telah menjadi sosok ibu yang luar biasa. Saya sangat ingin membahagiakan ibu, semoga ibu selalu diberikan kesehatan. Saya sangat menyayangi ibu.
3. Kakak saya tersayang Dyan Wikamta, Noni Dwi Ratnasari & Ihfina Eka Putri Agustin, terimakasih selalu menghibur disaat adiknya sedang bersedih. Terimakasih atas ucapan penyemangat dan saran selama penulisan skripsi ini.
4. Kakak saya tercinta Dama Yuninata, terimakasih selalu membimbing dan memberikan arahan dan saran selama penulisan skripsi ini. Terimakasih untuk segala dukungan dan doa yang telah kakak berikan.

5. Sepupu saya Aldina Maulida Alvionita terimakasih telah menjadi saudara sekaligus sahabat bagi saya dan bersedia membantu penulis. Meluangkan waktunya di sela-sela kesibukannya membantu penulis dalam menyusun penelitian ini.
6. Teman baik saya Aqilah Putri Haniyah, terimakasih telah menjadi teman, sahabat, saudara bagi saya. Terimakasih banyak selalu ada bagi saya dan setia menemani saya selama penulisan skripsi ini. Terimakasih telah bertahan selama ini dengan suka maupun duka. Semoga kita bisa sukses bareng ke depannya.
7. Dosen pembimbing saya, Bapak Radyan Dananjoyo, SE., MM., M.Sc., Ph.D. Terimakasih telah membimbing saya sampai lulus. Terimakasih telah memberikan ilmu yang bermanfaat. Semoga bapak sehat selalu dan tercapai semua yang diimpikan.
8. Teman-teman seperjuangan saya, Intan, Dina, Meme, Dini, Mia Dwi. Terimakasih buat semua kenangan, tangis, tawa dan canda selama kuliah ini. Semua kenangan yang begitu berharga. Semoga kita dapat sukses bareng dan kedepannya tetap menjadi teman baik seperti sekarang ini.
9. Teman-teman KKN 104, meskipun singkat tapi kita telah menjadi keluarga selama satu bulan. Terimakasih untuk semua kenangan dan canda tawa selama satu bulan. Semoga kita bisa sukses bareng dan tetap menjadi teman baik.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terimakasih telah membantu selama proses dalam menyelesaikan skripsi ini. terimakasih atas dukungan kalian selama ini.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan anugerah kepada setiap makhluk ciptaan-Nya. Atas ijinnya saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisa Pengaruh *Food Quality, Price Fairness, dan Perceived Value* Terhadap *WOM Intentions* dan *Revisit Intentions* Melalui *Customer Satisfaction* Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Restoran Saung Bu Mansur Banjarnegara).”

Adapun tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi yang diajukan kepada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak sehingga memotivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu dengan segenap kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyo M.P., IPM., Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA., CRP. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Ibu Dr. Rr. Sri Handari W, SE., M.Si. Selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Radian Dananjoyo, SE., MM., M.Sc., Ph.D. Selaku dosen pembimbing.
5. Ibu Dr. Indah Fatmawati, S.E., M.Si. dan Ibu Retno Widowati PA, S.E., M.Si., Ph.D Selaku dosen penguji.
6. Seluruh Dosen Manajemen UMY atas ilmu yang telah diberikan selama ini, semoga bermanfaat bagi penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan ini masih banyak terdapat kekurangan dan kelemahan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Semoga persembahan kecil ini bermanfaat. Amin.

Yogyakarta, 30 April 2024

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Dyah Tri Wahyuni', written in a cursive style.

Dyah Tri Wahyuni

DAFTAR ISI

MOTTO.....	5
PERSEMBAHAN	6
INTISARI.....	8
ABSTRACT	9
DAFTAR ISI.....	12
DAFTAR TABEL.....	14
DAFTAR GAMBAR	17
DAFTAR LAMPIRAN.....	18
BAB I LATAR BELAKANG.....	19
A. Pendahuluan	19
B. Rumusan Masalah	30
C. Tujuan Penelitian	31
D. Manfaat Penelitian	32
BAB II LANDASAN TEORI.....	34
A. Teori Utama	34
1. Food Quality.....	36
2. Price Fairness	37
3. Perceived Value	38
4. Customer Satisfaction	39
5. Word of Mouth Intentions.....	40
6. Revisit Intentions	41
B. Temuan Riset Terdahulu.....	41
C. Hubungan Antar Variabel dan Hipotesa	64
D. Model Penelitian	88
BAB III METODE PENELITIAN.....	90
A. Pendekatan Penelitian	90

B.	Objek dan Subjek Penelitian	90
C.	Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	91
D.	Jenis Data	92
E.	Metode Pengumpulan Data.....	92
F.	Definisi Operasional Variable Penelitian.....	93
G.	Pengujian Kualitas Instrumen	96
1.	Uji Validitas	96
2.	Uji Reliabilitas	97
H.	Metode Analisis Data.....	97
1.	Alat analisis data	97
2.	Uji Hipotesis.....	102
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		103
A.	Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian	103
B.	Statistik Deskriptif	105
C.	Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	109
1.	Uji Validitas	109
2.	Uji Reliabilitas	112
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		137
A.	Kesimpulan	137
B.	Keterbatasan Penelitian.....	139
DAFTAR PUSTAKA		140
LAMPIRAN.....		158

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data seri pertumbuhan ekonomi Kabupaten Banjarnegara.....	24
Tabel 1. 2 Jumlah Rumah Makan/Restoran Menurut Kecamatan di Kabupaten Banjarnegara, 2018-2022	26
Tabel 2. 1 Temuan Riset Terdahulu.....	42
Tabel 2. 2 Hubungan Variabel antara Food Quality dan Price Fairness.....	64
Tabel 2. 3 Hubungan Variabel antara Food Quality dan Perceived Value	66
Tabel 2. 4 Hubungan Variabel antara Price Fairness dan Perceived Value.....	68
Tabel 2. 5 Hubungan Variabel antara Food Quality dan Customer Satisfaction	70
Tabel 2. 6 Hubungan Variabel antara Price Fairness dan Customer Satisfaction.....	71
Tabel 2. 7 Hubungan Variabel antara Perceived Value dan Customer Satisfaction ...	73
Tabel 2. 8 Hubungan Variabel antara Customer Satisfaction dan Word of Mouth	75
Tabel 2. 9 Hubungan Variabel antara Customer Satisfaction dan Revisit Intentions .	76
Tabel 2. 10 Hubungan Variabel antara Food Quality dan Word of Mouth Melalui Customer Satisfaction sebagai mediasi.....	78
Tabel 2. 11 Hubungan Variabel antara Food Quality dan Revisit Intentions Melalui Customer Satisfaction sebagai mediasi.....	79
Tabel 2. 12 Hubungan Variabel antara Price Fairness dan Word of Mouth Melalui Customer Satisfaction sebagai mediasi.....	81
Tabel 2. 13 Hubungan Variabel antara Price Fairness dan Revisit Intentions Melalui Customer Satisfaction sebagai mediasi.....	83
Tabel 2. 14 Hubungan Variabel antara Perceived Value dan Word of Mouth Melalui Customer Satisfaction sebagai mediasi.....	85
Tabel 2. 15 Hubungan Variabel antara Perceived Value dan Revisit Intentions Melalui Customer Satisfaction sebagai mediasi	87
Tabel 3.7. 1 Keterangan Pemberian Skor Responden.....	93
Tabel 3.7. 2 Definisi Operasional Variable.....	94
Tabel 3.7. 3 Uji Goodness of fit.....	101

Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	104
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	104
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	105
Tabel 4. 4 Keterangan Nilai Interval.....	106
Tabel 4. 5 Statistik Deskriptif Variabel Food Quality	106
Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif Variabel Price Fairness	107
Tabel 4. 7 Statistik Deskriptif Variabel Perceived Value	107
Tabel 4. 8 Statistik Deskriptif Variabel Customer Satisfaction	108
Tabel 4. 9 Statistik Deskriptif Variabel WOM Intentions	108
Tabel 4. 10 Deskriptif Variabel Revisit Intentions	108
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Variabel Food Quality.....	110
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Variabel Price Fairness	110
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Variabel Perceived Value.....	110
Tabel 4. 14 Hasil Uji Validitas Variabel Customer Satisfaction	111
Tabel 4. 15 Hasil Uji Validitas Variabel Word of Mouth Intentions.....	111
Tabel 4. 16 Hasil Uji Validitas Variabel Revisit Intentions.....	111
Tabel 4. 17 Hasil Uji Reliabilitas	112
Tabel 4. 18 Hasil Uji Normalitas	115
Tabel 4. 19 Hasil Pengujian Outliers	117
Tabel 4. 20 Identifikasi Model Struktural.....	120
Tabel 4. 21 Menilai Goodness of Fit.....	120
Tabel 4. 22 Hasil RMSEA	121
Tabel 4. 23 Hasil GFI.....	122
Tabel 4. 24 Hasil AGFI.....	122
Tabel 4. 25 Hasil CMIN/DF.....	123
Tabel 4. 26 Hasil TLI	123
Tabel 4. 27 Hasil CFI	123

Tabel 4. 28 Hasil Pengujian Hipotesis 124
Tabel 4. 29 Hasil Sobel Test 128

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 1 Grafik Pertumbuhan Perekonomian Indonesia Tahun 2018-2022	21
Gambar 1 2 Grafik pertumbuhan PDRB Jawa Tengah 2018-2022.....	23
Gambar 2.1 Model Penelitian	89
Gambar 4.1 Persamaan Struktural.....	114
Gambar 4.2 Persamaan Struktural.....	114

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	160
Lampiran 2. Karakteristik Responden.....	165
Lampiran 3. Uji Deskriptif.....	165
Lampiran 4. Uji Reliabilitas.....	166
Lampiran 5. Output Model SEM	167
Lampiran 6. Hasil Pengamatan Uji Normalitas	168
Lampiran 7. Hasil Uji Outlier	169
Lampiran 8. Hasil Uji Goodness of Fit	172
Lampiran 9. Uji Hipotesis	174
Lampiran 10. Direct Effect	176
Lampiran 11. Indirect Effect.....	177
Lampiran 12. Total Effect.....	178
Lampiran 13. Uji Mediasi	179