

**PENGARUH FASILITAS DAN CITA RASA TERHADAP LOYALITAS  
KONSUMEN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI  
VARIABEL MEDIASI**

**(Studi pada Konsumen Mie Gacoan di Yogyakarta)**

***THE IMPACT OF FACILITIES AND TASTE ON CONSUMER LOYALTY  
THROUGH CONSUMER SATISFACTION AS MEDIATION VARIABLE***

***(Study on Consumer of Gacoan Noodles in Yogyakarta)***



Diajukan Oleh :

**DIVA ANGGARA**

**20170410379**

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

**2024**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Diva Anggara

Nomor Mahasiswa : 20170410379

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH FASILITAS DAN CITA RASA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (studi pada Pelanggan Mie Gacoan di Yogyakarta)** tidak ditemukan karya yang sudah pernah diajukan dalam memperoleh gelar sarjana di Perguruan Tinggi dan sepengetahuan peneliti juga tidak ada karya atau pendapat yang sudah pernah ditulis atau pernah diterbitkan oleh orang lain, terkecuali yang secara penulisan diacu dalam naskah ini serta disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 15 Januari 2024



## **PERSEMBAHAN**

Rasa syukur saya panjatkan dan saya rasakan hingga saat ini, ada berbagai macam dukungan yang saya dapatkan untuk menyelesaikan penelitian ini sampai selesai. Saya ucapkan banyak terimakasih yang sebesar-besarnya kepada orang-orang yang telah memberikan semangat hingga terselesaikanya penelitian ini:

1. Skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya, bapak dan ibu yang selalu memberikan masukan, semangat dan tidak hentinya mendoakan yang terbaik buat saya. Terima kasih kepada bapak dan ibu yang telah membuat segalanya mungkin sehingga bisa sampai tahap terselesikanya skripsi ini.
2. Terimakasih kepada diri sendiri yang sudah berusaha, semangat dan tidak putus asa hingga terselesaikanya skripsi ini.
3. Saudara-saudara yang memberikan semangat dan dukunganya sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.
4. Teman-teman kuliah seangkatan, adik tingkat, teman satu kampus ataupun beda kampus yang memberikan masukan dan semangat.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah yang telah diberikan sehingga bisa menyelesaikan skripsi hingga tahap akhir sebagai persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Skripsi ini telah diselesaikan oleh peneliti, dimana membutuhkan waktu yang tidak sebentar dalam proses mengerjakannya. Tujuan skripsi ini untuk menunjukkan hasil dari penelitian yang telah diteliti. Dalam proses penyusunan skripsi ini peneliti telah dibimbing serta diarahkan oleh berbagai pihak. Berdasarkan hal berikut peneliti mengucapkan rasa hormat dan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CRP selaku Dekan Fakultas Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Rr. Sri Handayani W, SE.,M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Sutrisno Wibowo, SE., MM., dosen pembimbing skripsi yang selalu memberikan masukan dan saran dalam menyelesaikan skripsi.
4. Segenap dosen pengampu mata kuliah di Program Studi Manajemen serta segenap civitas akademik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Skripsi telah dikerjakan sebaik mungkin, namun ada beberapa kekurangan didalamnya. Dengan ini, saran dan kritik dari berbagai pihak yang membacanya

skripsi ini sangat diharapkan. Dengan penelitian yang berbentuk skripsi ini bisa menyalurkan pengetahuan, dan manfaat.

Yogyakarta, 10 Januari 2024



DIVA ANGGARA

## DAFTAR ISI

|                                 |      |
|---------------------------------|------|
| HALAMAN PERSETUJUAN .....       | ii   |
| HALAMAN PENGESAHAN .....        | iii  |
| PERNYATAAN .....                | iv   |
| MOTTO .....                     | v    |
| PERSEMBAHAN.....                | vi   |
| INTISARI.....                   | vii  |
| ABSTRACT .....                  | viii |
| KATA PENGANTAR .....            | ix   |
| DAFTAR ISI.....                 | xi   |
| DAFTAR GAMBAR .....             | xiii |
| DAFTAR TABEL .....              | xiv  |
| BAB I PENDAHULUAN .....         | 1    |
| A. Latar Belakang Masalah ..... | 1    |
| B. Rumusan Masalah .....        | 4    |
| C. Tujuan Penelitian.....       | 5    |
| D. Manfaat Penelitian .....     | 5    |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....   | 7    |
| A. Landasan Teori.....          | 7    |
| B. Penelitian Terdahulu .....   | 9    |
| C. Penurunan Hipotesis.....     | 17   |
| D. Model Penelitian .....       | 21   |

|  |    |
|--|----|
| BAB III METODE PENELITIAN .....                | 26 |
| A. Objek dan Subjek Penelitian.....            | 26 |
| B. Jenis Data.....                             | 26 |
| C. Teknik Pengambilan Sampel .....             | 27 |
| D. Teknik Pengumpulan data .....               | 28 |
| E. Definisi Operasional Variabel .....         | 28 |
| F. Alat Ukur Variabel Penelitian.....          | 33 |
| G. Uji Kualitas Instrumen .....                | 33 |
| H. Metode Analisis Data .....                  | 35 |
| I. Analisis Persamaan Struktural .....         | 38 |
| BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....   | 37 |
| A. Gambaran Umum Objek/Subjek Penelitian ..... | 37 |
| B. Hasil Pengujian Kualitas Instrumen.....     | 38 |
| C. Analisis Persamaan Struktural .....         | 45 |
| D. Pembahasan .....                            | 51 |
| BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN .....  | 56 |
| A. Simpulan.....                               | 56 |
| B. Keterbatasan Penelitian .....               | 57 |
| C. Saran.....                                  | 57 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                           | 58 |

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 1.1 PDB Industri Makanan dan Minuman tahun 2022 ..... | 1  |
| Gambar 2.1 Model Penelitian.....                             | 21 |
| Gambar 4. 1 <i>Output Bootstrapping</i> .....                | 45 |



## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....                       | 10 |
| Tabel 3. 1 Variabel Operasional .....                      | 31 |
| Tabel 4. 1 Uji Validitas .....                             | 38 |
| Tabel 4. 2 Uji AVE .....                                   | 39 |
| Tabel 4. 3 Uji Reliabilitas Cronbach's Alpha .....         | 40 |
| Tabel 4. 4 Uji Reliabilitas Composite Reliability.....     | 41 |
| Tabel 4. 5 Uji Normalitas .....                            | 41 |
| Tabel 4. 6 Nilai Variance Inflation Factor (VIF).....      | 42 |
| Tabel 4. 7 Uji Goodness Of Fit (GOF) .....                 | 43 |
| Tabel 4. 8 Koefisien Determinan R-Square .....             | 44 |
| Tabel 4. 9 Path coefficients Pengaruh Langsung .....       | 46 |
| Tabel 4. 10 Path coefficients Pengaruh Tidak Langsung..... | 49 |