

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN
DAN SUASANA CAFE TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
DI SECONDHOME CAFE & RESTO TANJUNGPINANG**

**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen (SM)**



**ZUL APRIANSAH
NIM. 2204020118**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS MARITIM
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2026**

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Zul Apriansah
 NIM : 2204020118
 Jurusan : Manajemen
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Maritim
 Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Suasana Cafe Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan sebagai Variabel *Intervening* di Secondhome Cafe & Resto Tanjungpinang

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dosen penguji dan telah direvisi sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Hj. Iranita, M.Si
 NIP. 197008272021212003

Agriend. S Putra, S.E., M.E
 NIP. 198906092022031005

Panitia Penguji,

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Abdul Jalal, SE., M.Si</u> NIP. 198508222019031012	Ketua Penguji		27/1/26
<u>Risdy Absari Indah Pratiwi, SE., M.Si</u> NIP. 199012132018032001	Penguji II		27/1-26.
<u>Siti Arita Novia, M.Si</u> NIP. 199611162024062003	Penguji III		27/1/26
<u>Hj. Iranita, M.Si</u> NIP. 197008272021212003	Penguji IV		27/1/2026
<u>Agriend. S Putra, S.E., M.E</u> NIP. 198906092022031005	Penguji V		27/1-26

Tanggal Lulus : 28 Januari 2026

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Maritim

Ketua Jurusan Manajemen Bisnis

Dr. Murna Sofia, S.E., M.Si
 NIP. 198207032015042001

Risdy Absari Indah Pratiwi, S.E., M.Si
 NIP. 199012132018032001

LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Zul Apriansah

NIM : 2204020118

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Maritim

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Suasana Cafe terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening di Secondhome Cafe & Resto Tanjungpinang

Disetujui untuk digunakan dalam mengajukan Sidang Skripsi
Tanjungpinang, 13 Januari 2026

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II


Hi. Iranita, M. Si
NIP. 197008272021212003


Agriend.S Putra, S.E., M.F
NIP. 198906092022031005

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim
Universitas Maritim Raja Ali Haji


Ezky Tivasiningsih, S.E., M.Si
NIP. 199202052022032010

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan Karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Maritim Raja Ali Haji maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Tanjungpinang, 19 Januari 2026

Yang membuat pernyataan,



Zul Apriansah
2204020118

MOTTO

Bismillahirrahmanirrahim

Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan”

(Q.S Al Insyirah: 5)

”Dream Big, Work Hard”

(Zul Apriansah, 6 Juli 2024)



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Suasana Cafe Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Sebagai Variabel *Intervening* di Secondhome Cafe & Resto Tanjungpinang"**. Proposal penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim, Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dalam proses penyusunan proposal ini, penulis menerima banyak dukungan, bimbingan, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi., DEA selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji yang telah menjadi yang bijaksana dikampus tercinta UMRAH.
2. Ibu Dr. Myrna Sofia, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Raja Ali Haji, Bapak Indra Firdiansyah, S.E., M.Si selaku wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim beserta Bapak Tedi Haryadi, S.E., M.Ak selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim.
3. Ibu Risdy Absari Indah Pratiwi, S.E., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Bisnis Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim dan Bapak Fradya Randa, S.E., M.E selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Bisnis Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim.

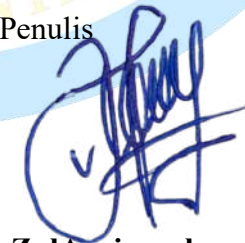
4. Ibu Ezky Tiyasningsih, S.E., M.Si selaku Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim dan Bapak Edinur Ilham, S.E., M.E selaku Kepala Laboratorium Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim yang selalu mendukung penulis.
5. Ibu Hj. Iranita, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I sekaligus Dosen Penasihat Akademik dan Bapak Agriend S Putra, S.E., M.E selaku Dosen Pembimbing II yang sepenuh hati dalam membimbing penulis menyelesaikan skripsi.
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim yang telah memberikan ilmu dan bimbingan kepada penulis selama masa perkuliahan.
7. Staf dan Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim yang senantiasa membantu dan mendukung segala proses administratif selama masa perkuliahan.
8. Kedua orang tua tercinta, Bapak Juki dan Ibu Lengah, yang selalu memberikan doa, cinta, dukungan, dan motivasi kepada penulis.
9. Kakak-kakak tercinta, Zulkifili, Zailina, Zulkadri dan Zulkarpendi yang selalu memberi semangat dan dukungan kepada penulis.
10. Teman "Pejuang Toga", Husnatul Aini, Tesa Oryana dan Sudirman Putra Sirimai yang telah menjadi teman semasa pengenalan kampus hingga sekarang.

11. Teman "Maling" Dwi Rahayu Fazira, Kemal Faris Athallah, Risma Listiani, Yulia Noviani, Siti Khofsiyah, Shofiah Nasution, telah mejadi sahabat semasa berorganisasi dikampus hingga sekarang.
12. Teman "Semasa Kecil" Ilham & Wahyu, telah menjadi sahabat semasa sekolah hingga kebangku perkuliahan, yang selalu memberikan semangat kepada penulis, yang terpisah karena jalan hidup masing-masing, semoga bertemu kembali diwaktu yang tepat.
13. Teman seperjuangan penulis Erin Novianti, Gilbert Naufal Akbar, Rachel Immanuela Simanjuntak dan Nuranisa Nadiyah, terimakasih telah berprogres dengan penulis baik semasa kuliah ataupun dalam proses penyusunan skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk menyempurnakannya. Semoga proposal ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan berkontribusi dalam pengembangan ilmu ekonomi, khususnya manajemen.

Tanjungpinang, 19 Januari 2026

Penulis



ZulApriansah
2204020118

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
MOTTO.....	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Pembatasan Masalah.....	7
1.4 Perumusan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Manfaat Penelitian	9
1.7 Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12

2.1 Tinjauan Pustaka.....	12
2.1.1 <i>Grand Theory</i>	12
2.1.2 Kualitas Produk	14
2.1.3 Kualitas Pelayanan	16
2.1.4 Suasana Café	18
2.1.5 Loyalitas Konsumen.....	20
2.1.6 Kepuasan Konsumen.....	23
2.2 Penelitian Terdahulu	24
2.3 Kerangka Pemikiran	31
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	33
2.5 Hipotesis	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	41
3.1 Desain Penelitian	41
3.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	41
3.2.1 Variabel Independen.....	42
3.2.2 Variabel Dependen	42
3.2.3 Variabel <i>Intervening</i>	42
3.3 Teknik Penentuan Populasi dan Sampel	46
3.3.1 Populasi	46
3.3.2 Sampel.....	46

3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	46
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	48
3.4.1 Sumber Data.....	48
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	48
3.5 Teknik Analisis Data.....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
4.1 Deskripsi Data	53
4.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	58
4.3 Hasil Penelitian.....	64
4.4 Pembahasan Penelitian	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	81
5.1 Kesimpulan.....	81
5.2 Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA.....	87
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

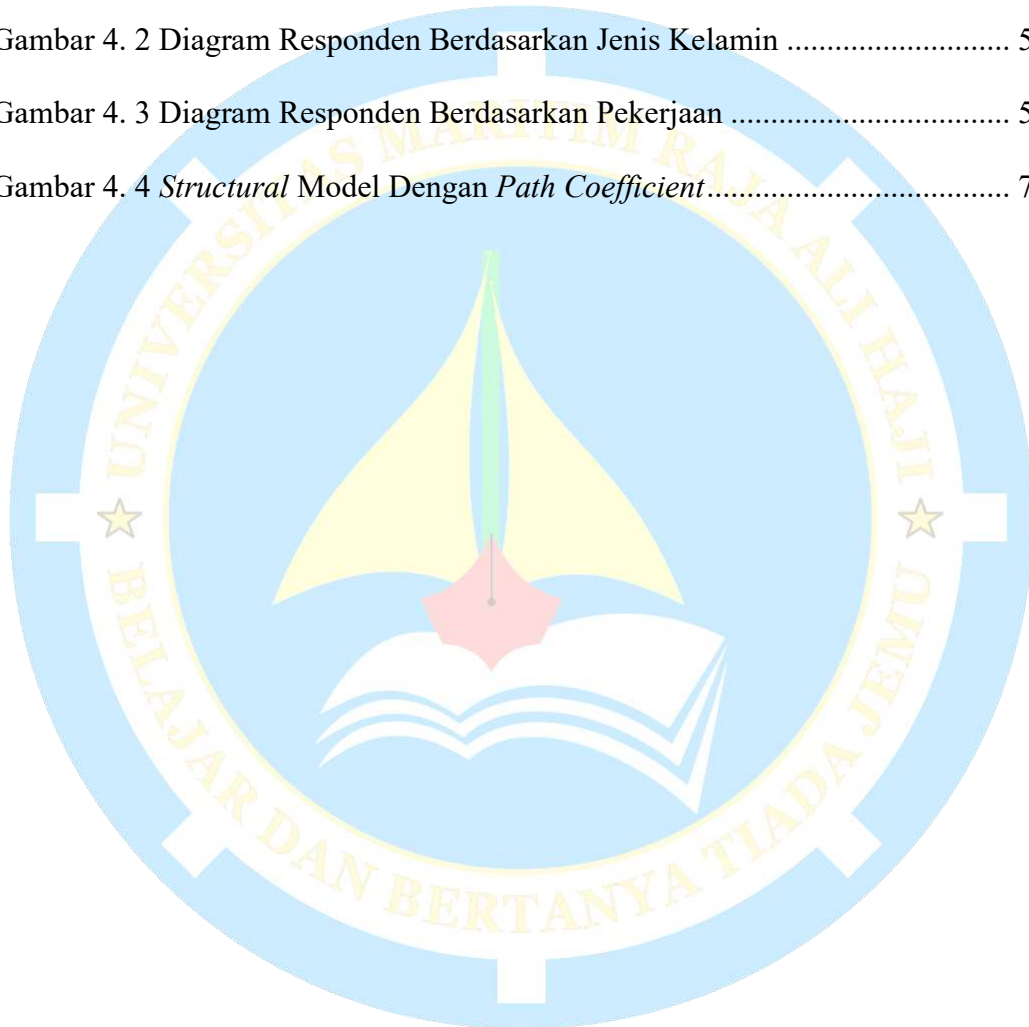
Tabel 2. 1 Review Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 2. 2 Hasil Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel	43
Tabel 3. 2 Skala Likert Pada Penelitian.....	49
Tabel 3. 3 Ringkasan Uji Validitas	51
Tabel 3. 4 Ringkasan Uji Reliabilitas	52
Tabel 3. 5 Ringkasan Inner Model	52
Tabel 4. 1 Distribusi Responden	53
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia.....	54
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	56
Tabel 4. 5 Jumlah Berapa Kali Kunjungan Konsumen	57
Tabel 4. 6 Hasil Jawaban Responden Mengenai Kualitas Produk	58
Tabel 4. 7 Hasil Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan	59
Tabel 4. 8 Hasil Jawaban Responden Mengenai Suasana Cafe	61
Tabel 4. 9 Hasil Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Konsumen.....	62
Tabel 4. 10 Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Loyalitas Konsumen.....	63
Tabel 4. 11 Hasil <i>Loading Factor Composite Reliability</i>	64
Tabel 4. 12 Hasil Uji <i>Convergent Validity</i>	65
Tabel 4. 13 Hasil Uji Menggunakan <i>Cross Loadings</i>	67
Tabel 4. 14 Hasil <i>R-Square</i>	68
Tabel 4. 15 <i>Path Coefficient</i>	69

Tabel 4. 16 Hasil *Specific Indirect Effect* 71



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model <i>Theory of Planned Behavior</i>	13
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran	32
Gambar 4. 1 Diagram Responden berdasarkan Usia	55
Gambar 4. 2 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Gambar 4. 3 Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
Gambar 4. 4 <i>Structural Model Dengan Path Coefficient</i>	71



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Pra Survey	92
Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Responden	100
Lampiran 3 Dokumentasi bersama Supervisor Secondhome Café & Resto Tanjungpinang	113
Lampiran 4 Dokumentasi Penyebaran Kuisisioner.....	113

