

**PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *FOOD QUALITY*, DAN
PERCEIVED VALUE TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION*
DENGAN *CONSUMER SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PADA RESTORAN PONGEK OR SITUJUAH
DI KOTA PAYAKUMBUH**

SKRIPSI

Diajukan oleh:

EKO SAPUTRA SIDABUTAR

1510552017



Pembimbing:

Jauharry, S.E., M.M.

**PROGRAM STUDI S1 JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
KAMPUS II UNIVERSITAS ANDALAS
PAYAKUMBUH
JANUARI 2019**



No. Alumni Universitas

**EKO SAPUTRA
SIDABUTAR**

No. Alumni Fakultas

a) Tempat/ tanggal lahir: Samsir/ 05 Maret 1997, b) Nama Orang Tua: Charles Bactiar Sidabutar dan Hartati Situmorang, c) Fakultas: Ekonomi, d) Jurusan: Manajemen, e) No. BP: 1510552017, f) Tanggal lulus: 10 Januari 2019, g) Predikat Lulus: Sangat Memuaskan, h) IPK: 3.52, i) Lama Studi: 3 Tahun 5 Bulan, j) Alamat Orang Tua: Lbn. Parmonagan, Kabupaten Samsir, Sumatera Utara.

PENGARUH SERVICE QUALITY, FOOD QUALITY, DAN PERCEIVED VALUE TERHADAP BEHAVIORAL INTENTION DENGAN CONSUMER SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA RESTORAN PONGEK OR SITUJUAH DI KOTA PAYAKUMBUH

*Skripsi oleh Eko Saputra Sidabutar
Pembimbing: Jauharry, S.E., M.M.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *service quality*, *food quality*, dan *perceived value* terhadap *behavioral intention* dengan dimediasi oleh *consumer satisfaction*. Jenis penelitian ini adalah *explanatory research* dengan tipe penelitian kausalitas. Ukuran sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu berjumlah 100 orang dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *convenience sampling*. Responden dalam penelitian ini yaitu konsumen yang pernah berkunjung ke Restoran Pongek OR Situjuah. Pada penelitian ini, data diolah menggunakan *software* SmartPLS dengan analisis *Structur Equation Modelling*. Hasil yang ditemukan dalam penelitian ini yaitu kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat berperilaku, kualitas pelayanan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen, kualitas makanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, dan persepsi nilai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kepuasan konsumen memediasi hubungan antara kualitas makanan dan persepsi nilai terhadap niat berperilaku. Sedangkan kepuasan konsumen tidak memediasi hubungan antara kualitas pelayanan terhadap niat berperilaku.

Kata Kunci: kualitas pelayanan; kualitas makanan; persepsi nilai; kepuasan konsumen; niat berperilaku

Skripsi ini telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal: 10 Januari 2019. Abstrak telah disetujui oleh Penguji dan Pembimbing:

| | | | |
|--------------|--|---|---|
| Tanda Tangan | 1. | 2. | 3. |
| Nama Terang | Jauharry, S.E., M.M NIP: 197806022009121001 | Faisal Ali Ahmad, S.P., M.Si NIP: 197905132006041014 | Winy Alna Marlina, S.T., M.M NIP: 198803242018032001 |

Mengetahui,

Koordinator

FEUA Kampus II Payakumbuh : **Lukman, SE., M.Si**
NIP. 196411231993031003

Alumnus telah mendaftarkan ke fakultas/ universitas dan mendapat nomor alumnus:

| Petugas Fakultas / Universitas | | |
|--------------------------------|-------|---------------|
| No. Alumni Fakultas: | Nama: | Tanda Tangan: |
| No. Alumni Universitas: | Nama: | Tanda Tangan: |