

**NILAI PELANGGAN SEBAGAI PEMEDIASI PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
PADA KEPUASAN PELANGGAN KAFE DAN
RESTORAN TAKOM 1992**

Skripsi

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi S1 Manajemen



Oleh:
Aurelia Trimaris Salakkau
NIM: 202214238

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SANATA DHARMA
YOGYAKARTA
2024**

ABSTRAK

NILAI PELANGGAN SEBAGAI PEMEDIASI PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PADA KEPUASAN PELANGGAN KAFE DAN RESTORAN TAKOM 1992

Aurelia Trimaris Salakkau
Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2024

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan pelanggan, (2) Pengaruh nilai pelanggan pada kepuasan pelanggan, (3) Pengaruh kualitas pelayanan pada nilai pelanggan, (4) Pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan pelanggan melalui nilai pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah orang yang pernah berkunjung ke Kafe dan Restoran Takom 1992. Sampel dari penelitian ini berjumlah 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Analisis data menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan teknik *Partial Least Square* (PLS) menggunakan software SmartPLS 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kualitas pelayanan secara langsung tidak berpengaruh positif pada kepuasan pelanggan, (2) Nilai pelanggan secara langsung berpengaruh positif pada kepuasan pelanggan, (3) Kualitas pelayanan secara langsung berpengaruh positif pada nilai pelanggan, (4) Nilai pelanggan memediasi penuh pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan pelanggan. Peneliti menyarankan kepada manajer Kafe dan Restoran Takom 1992 untuk fokus pada peningkatan nilai pelanggan dengan menggunakan strategi-strategi seperti personalisasi layanan, peningkatan kualitas produk serta promosi yang relevan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Peneliti juga menyarankan agar peneliti lebih lanjut dapat mengeksplorasi faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi maupun memediasi kepuasan pelanggan pada objek yang sama seperti kualitas produk, harga dan program loyalitas.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, nilai pelanggan, kepuasan pelanggan.

ABSTRACT***CUSTOMER VALUE AS A MEDIATOR OF THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION OF CAFES AND RESTAURANTS TAKOM 1992***

*Aurelia Trimaris Salakkau
Management Study Program, Economics Faculty
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2024*

This research aims to determine: (1) The influence of service quality on customer satisfaction, (2) The influence of customer value on customer satisfaction, (3) The influence of service quality on customer value, (4) The influence of customer quality on customer satisfaction through customer value. This research uses a quantitative method. The population in this study were people who had visited Takom 1992 Cafe and Restaurant. The sample of this research amounted to 100 respondents. The sampling techniques uses purposive sampling. Data analysis uses the Structural Equation Modeling (SEM) method with the Partial Least Square (PLS) technique using SmartPLS 4.0 software. The results of the research show that: (1) Quality of service directly does not have a positive influence on customer satisfaction, (2) Customer value directly has a positive influence on customer satisfaction, (3) Service quality directly has a positive influence on customer value, (4) Customer value full mediation influence of service quality on customer satisfaction. The researcher advised managers of Takom 1992 Cafe and Restaurant to focus on increasing customer value by using strategies such as personalizing services, improving product quality and relevant promotions in order to increase customer satisfaction. The researcher also suggests that further researchers can explore other factors that can influence or mediate customer satisfaction on the same object, such as product quality, price and loyalty programs.

Keywords: Service quality, customer value, customer satisfaction.