

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN
DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PELANGGAN DI
RESTORAN SUDESTADA JAKARTA**



TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Kelulusan Program Sarjana

IDHOLLA NUR APRILLIOEN

24210042

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NUSA MANDIRI**

JAKARTA

2025

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah S.W.T

Tugas Akhir ini kupersembahkan untuk :

1. Orang tua tercinta, yaitu Bapak Haryanto dan Ibu Suwartini yang selalu menjadi sumber kasih yang tak pernah padam, yang telah membesarkan aku dan selalu membimbing, mendukung, memotivasi, memberi apa yang terbaik bagiku serta selalu mendoakan aku untuk meraih kesuksesanku.
2. Alm. Bapak Suwardi dan Almh. Ibu Suparni tercinta yang selalu menjadi sumber kasih yang tak pernah padam, yang menjadi cahaya dalam langkah hidupku. Terima kasih atas doa-doa yang senantiasa menyertai, kenangan hangat yang menenangkan, serta ketabahan yang menjadi teladan dalam menghadapi segala ujian.
3. Adikku (Arum Cepoko Suci), yang selalu memberikan semangat dalam bentuk sederhana namun bermakna. Terima kasih telah menjadi teman bertumbuh dan berbagi tawa di tengah segala tantangan.
4. Terima kasih kepada diriku sendiri, yang telah memilih untuk bertahan, belajar, dan terus melangkah meski dalam keterbatasan. Terima kasih telah mempercayai proses dan tidak berhenti mencoba, walaupun lelah seringkali datang menyapa.
5. Kekasih tercinta, yang selalu ada sebagai tempat bersandar, memberi semangat, dan menjadi pendengar setia dalam segala keluh kesah. Terima kasih atas pengertian dan ketulusan yang tidak pernah putus.
6. Teman-teman sekantor, di Restoran Sudestada Jakarta, atas segala dukungan, canda tawa, serta semangat yang kalian berikan selama proses magang dan penulisan skripsi ini. Kehadiran kalian memberi warna dalam hari-hari yang melelahkan.
7. Para sahabat, yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan ini. Terima kasih atas kebersamaan, doa, serta tawa yang membantu meredakan penat dan memperkuat tekad

Ini adalah bentuk nyata dari perjuangan, ketekunan, dan cinta yang mengalir dari banyak hati yang tulus. Semoga setiap lembar yang tertulis membawa manfaat dan menjadi awal dari perjalanan yang lebih luas di masa depan.

Tanpa mereka,

aku dan karya ini tak akan pernah ada.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Idholla Nur Aprillioen
NIM : 24210042
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Di Restoran Sudestada Jakarta”**, merupakan asli (orsinil) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa Tugas Akhir yang telah saya buat merupakan hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari **Universitas Nusa Mandiri** dicabut/dibatalkan.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 1 Agustus 2025

Yang menyatakan,



The image shows a handwritten signature in black ink over a red revenue stamp. The stamp is a 1000 Rupiah stamp with the text 'SEPIULUH RIBU RUPIAH' and '1000'. It also features the Garuda Pancasila logo and the text 'METERAI TEMPEL' and '83FB6AMX400771385'.

Idholla Nur Aprillioen

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Idholla Nur Aprillioen
NIM : 24210042
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak **Universitas Nusa Mandiri**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non- exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah kami yang berjudul: **“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Di Restoran Sudestada Jakarta”**, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini kepada pihak **Universitas Nusa Mandiri** berhak menyimpan, mengalih-media atau *format*-kan, mengelolaannya dalam pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Nusa Mandiri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 1 Agustus 2025

Yang menyatakan,



Idholla Nur Aprillioen

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

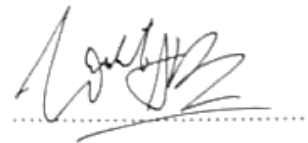
Nama : Idholla Nur Aprillioen
NIM : 24210042
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Jenjang : Sarjana (S1)
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Di Restoran Sudestada Jakarta

Telah dipertahankan pada periode 2025-1 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh SARJANA MANAJEMEN (S.M) pada Program SARJANA Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 15 Agustus 2025

PEMBIMBING TUGAS AKHIR

Dosen Pembimbing : Wahid Akbar Basudani, S.E., M.M.



DEWAN PENGUJI

Penguji I : Bryan Givan, S.E., M.M.



Penguji II : Muhammad Abdullah, S.E., M.M.





LEMBAR BIMBINGAN TUGAS AKHIR

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

NIM : 24210042
Nama : Idholla Nur Aprillioen
Dosen Pembimbing : Wahid Akbar Basudani, S.E, M.M
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Di Restoran Sudestada Jakarta

No	Tanggal Bimbingan	Pokok Bahasan	Paraf Dosen Pembimbing
1	11 April 2025	Bimbingan pertama, menentukan judul dan variabel tugas akhir	
2	30 April 2025	Bimbingan terkait BAB I	
3	9 Mei 2025	Bimbingan terkait BAB II	
4	10 Juni 2025	Revisi untuk BAB I & BAB II	
5	20 Juni 2025	Acc BAB I & BAB II, Bimbingan BAB III	
6	30 Juni 2025	Revisi BAB III dan Pengarahan untuk BAB IV	
7	25 Juli 2025	Acc keseluruhan BAB	
8	28 Juli 2025	Simulasi Sidang	

Catatan untuk Dosen Pembimbing.
Bimbingan Tugas Akhir

- Dimulai pada tanggal : 11 April 2025
- Diakhiri pada tanggal : 28 Juli 2025
- Jumlah pertemuan bimbingan : 8 Pertemuan

Disetujui oleh,
Dosen Pembimbing

(Wahid Akbar Basudani, S.E, M.M)

PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Tugas Akhir yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Di Restoran Sudestada Jakarta**” merupakan hasil karya tulis asli **IDHOLLA NUR APRILLIOEN** dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku di lingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera di bawah ini:

Nama : Idholla Nur Aprillioen
Alamat : Jl. Hirup Raya No. 121, Jatimulya, Kabupaten Bekasi
No. Telp : 081287704248
E-mail : aprillioen23@gmail.com

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas ini dengan baik. Dimana Tugas Akhir ini penulis sajikan dalam bentuk buku yang sederhana. Adapun judul Tugas Akhir, yang penulis ambil sebagai berikut, **“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Di Restoran Sudestada Jakarta”**.

Tujuan penulisan Tugas Akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan Program Sarjana Universitas Nusa Mandiri. Sebagai bahan penulisan diambil berdasarkan hasil penelitian (*eksperimen*), observasi dan beberapa sumber literatur yang mendukung penulisan ini. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulisan Tugas Akhir ini tidak akan lancar. Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Nusa Mandiri, Ibu Prof. Dr. Ir. Dwiza Riana, S.Si, M.M, M.Kom, IPU, ASEAN.Eng
2. Wakil Rektor I Bidang Akademik Universitas Nusa Mandiri
3. Wakil Rektor II Bidang Kemahasiswaan Universitas Nusa Mandiri
4. Ibu Paramita Agustiani, selaku Manager Accounting, Bapak Fry Armansyah, selaku Manager Operasional dan Ibu Diva selaku HRD pada PT Titian Agung Sejahtera yang telah memberikan kesempatan, data, dan dukungan selama

proses penelitian. Kontribusi dan kerja sama yang baik telah menjadi bagian penting dalam tersusun nya tugas akhir ini.

5. Dekan Universitas Nusa Mandiri sekaligus Dosen Penasehat Akademik, Ibu Ida Zuniarti, S.E, M.M
6. Ketua Program Studi Bisnis Digital Universitas Nusa Mandiri. Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Instianti Elyana, S.Kom, M.M, M.Kom.
7. Kepada Bapak Wahid Akbar Basudani, S.E, M.M, selaku Dosen Pembimbing pada tugas akhir prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Terima kasih atas setiap arahan, kesabaran, masukan, dan juga teguran yang disampaikan dengan niat membangun.
8. Bapak/ibu dosen Program Studi Manajemen Universitas Nusa Mandiri yang telah memberikan penulis dengan semua bahan yang diperlukan.
9. Staff / Karyawan / Dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusa Mandiri.
10. Rekan – rekan mahasiswa/i kelas 8B

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebut satu persatu sehingga terwujudnya penulisan ini. Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih jauh sekali dari sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang.

Akhir kata semoga Tugas Akhir ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.

Jakarta, 1 Agustus 2025

Penulis,



Idholla Nur Aprillioen

ABSTRAK

Idholla Nur Aprillioen (24210042), Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Di Restoran Sudestada Jakarta.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis permasalahan rendahnya tingkat loyalitas pelanggan di Restoran Sudestada Jakarta yang diduga dipengaruhi oleh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan citra merek. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya terhadap loyalitas pelanggan. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) melalui software SmartPLS 4.1.1.4. Data diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada 246 responden yang merupakan pelanggan Restoran Sudestada Jakarta, dengan pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin, sedangkan teknik pengambilan sampel yang diterapkan merupakan *probability sampling* dengan pendekatan *simple random sampling* untuk memastikan responden memenuhi kriteria penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk, kualitas pelayanan, dan citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan juga memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Namun, pengaruh langsung kualitas produk dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan ditemukan tidak signifikan, sehingga menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan tersebut. Temuan ini menegaskan pentingnya perusahaan untuk mempertahankan kualitas layanan dan memperkuat citra merek melalui pengalaman pelanggan yang memuaskan guna membentuk loyalitas yang berkelanjutan.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, Restoran Sudestada Jakarta.

ABSTRAK

Idholla Nur Aprillioen (24210042), *The Influence of Product Quality, Service Quality and Brand Image on Customer Satisfaction and Its Impact on Customer Loyalty at Sudestada Jakarta Restaurant.*

The purpose of this study is to analyze the issue of low customer loyalty at Sudestada Restaurant Jakarta, which is presumed to be influenced by product quality, service quality, and brand image. Specifically, this research aims to examine the effect of product quality, service quality, and brand image on customer satisfaction and its impact on customer loyalty. The study employs a quantitative approach with the Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) technique using SmartPLS version 4.1.1.4. Data were obtained through questionnaires distributed to 246 respondents who are customers of Sudestada Restaurant Jakarta. The sample size was determined using the Slovin formula, while the sampling technique applied was probability sampling with a simple random sampling approach to ensure that respondents met the research criteria. The results reveal that product quality, service quality, and brand image have a positive and significant effect on customer satisfaction. Furthermore, service quality and customer satisfaction also have a significant effect on customer loyalty. However, the direct influence of product quality and brand image on customer loyalty was found to be insignificant, indicating that customer satisfaction serves as a mediating variable in these relationships. These findings highlight the importance for companies to maintain service quality and strengthen brand image through satisfying customer experiences in order to build sustainable loyalty.

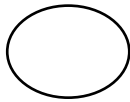
Key Word : *Product Quality, Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Sudestada Restaurant Jakarta.*

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR.....	i
PERSEMBAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	iii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	iv
PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	v
LEMBAR BIMBINGAN TUGAS AKHIR.....	vi
PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR SIMBOL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Perumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan dan Manfaat.....	Error! Bookmark not defined.
1.3.1 Tujuan.....	Error! Bookmark not defined.
1.3.2 Manfaat.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Metode Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.1 Jenis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.2 Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.3 Teknik Analisa Data.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Ruang Lingkup.....	Error! Bookmark not defined.
1.6 Sistematika Penulisan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II LANDASAN TEORI.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Kualitas Produk.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.3 Citra Merek.....	Error! Bookmark not defined.
2.4 Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.

2.5	Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.6	Konsep Dasar Operasional dan Perhitungan	Error! Bookmark not defined.
2.6.1	Kisi – kisi Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
2.6.2	Konsep Dasar Perhitungan	Error! Bookmark not defined.
2.7	Hipotesis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB III PEMBAHASAN		Error! Bookmark not defined.
3.1	Tinjauan Umum Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
3.1.1	Sejarah dan Perkembangan Perusahaan.....	Error! Bookmark not defined.
3.1.2	Visi Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
3.1.3	Misi Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
3.1.4	Struktur dan Tata Kerja Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
3.1.5	Kegiatan Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
3.2	Data Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2.1	Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.2.2	Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
3.2.3	Data Hasil Kuesioner Variabel X....	Error! Bookmark not defined.
3.2.4	Data Hasil Kuesioner Variabel Y	Error! Bookmark not defined.
3.2.5	Data Hasil Kuesioner Variabel Z	Error! Bookmark not defined.
3.2.6	Tabel Penolong Analisis Variabel X terhadap Y dan Z.....	Error! Bookmark not defined.
3.3	Analisis Variabel X, Y dan Z	Error! Bookmark not defined.
3.4	Pembahasan Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB IV PENUTUP		Error! Bookmark not defined.
4.1	Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
4.2	Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA.....		58
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		58
LAMPIRAN.....		Error! Bookmark not defined.

DAFTAR SIMBOL



Oval/Elips

Simbol ini mewakili variabel laten, yaitu konstruk yang tidak teramati secara langsung, tetapi diukur melalui indikator-indikatornya



Kotak:

Simbol ini mewakili indikator, yaitu pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner yang digunakan untuk mengukur variabel laten

Koefisien Jalur (Path Coefficients)

Panah dengan angka di atasnya

→ 0.833 →

Simbol ini mewakili koefisien jalur, yang menunjukkan kekuatan dan arah hubungan antara variabel laten.

Koefisien Determinasi (R-squared)

R^2 (R-squared)

R^2

Simbol ini menunjukkan seberapa baik variabel laten eksogen (bebas) menjelaskan variasi variabel laten endogen (terikat)

AVE

Average Variance Extracted (AVE)

Simbol ini menunjukkan validitas diskriminan dari variabel laten.

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Grafik Pendapatan Pariwisata di Indonesia periode tahun 2020 – 2024...	2
Gambar 1.2 Grafik Pengeluaran per Kapita Sebulan Makanan dan Bukan Makanan di DKI Jakarta Periode Tahun 2023 – 2024.....	3
Gambar II.1 Paradigm Penelitian.....	50
Gambar III.1 Bagan Organisasi Perusahaan.....	60
Gambar III.2 PLS Algoritma.....	82
Gambar III.3 Hasil Bootstrapping.....	95

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Kisi – Kisi Operasional.....	48
Tabel II.2 Skala Likert.....	50
Tabel III.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
Tabel III. 2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia.....	67
Tabel III.3 Data Hasil Kuesioner Variabel Kualitas Produk (X1)	68
Tabel III.4 Data Hasil Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	69
Tabel III.5 Data Hasil Kuesioner Variabel Citra Merek (X3)	71
Tabel III.6 Data Hasil Kuesioner Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	72
Tabel III.7 Data Hasil Kuesioner Variabel Loyalitas Konsumen (Z)	74
Tabel III.8 Tabel Penolong.....	75
Tabel III.9 Outer Loadings.....	83
Tabel III.10 Penjelasan Outer Loadings dengan indikator.....	84
Tabel III. 11 Outer Loadings Setelah Di Drop Down.....	87
Tabel III.12 <i>Cross Loading</i>	89
Tabel III. 13 <i>Fornell Larcker</i>	91
Tabel III. 14 HTMT.....	92
Tabel III.15 <i>Cronbach's alpha, Composite Reliability and AVE</i>	93
Tabel III.16 Model Collinearity Statistics (VIF)	96
Tabel III.17 R-Square.....	98
Tabel III.18 Path Coefficients.....	99
Tabel III.19 Specific Indirect Effect.....	10

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, F. A (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen dalam Membentuk Loyalitas (Studi Pada Resto Ayam Goreng Nelongso Soekarno Hatta Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 16(1), 107–116. <https://profit.ub.ac.id>
- Admin (2024, October 2). Pentingnya Citra Merek dan Faktor yang Memengaruhinya. *Hartsimagineering*. <https://www.hartsimagineering.com/blog/Pentingnya-Citra-Merek-dan-Faktor-yang-Memengaruhinya-ef0f4f466337390c500002cd?form=MG0AV3&form=MG0AV3>
- Adrian, I., & Keni; (2021). PENGARUH FOOD QUALITY DAN PERCEIVED PRICE FAIRNESS TERHADAP CUSTOMER LOYALTY DENGAN CUSTOMER SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL MEDIATOR. *UNTAR Repository*.
- Anggita, B. P.; (2023). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PRODUK MIE PEDAS DI SURAKARTA. *Agrista*. <https://jurnal.uns.ac.id/agrista/article/view/79181>
- Badriyah, N., Wibowo, E., & Sumaryanto, S (2020). Meningkatkan Loyalitas Pelanggan dengan Kekuatan Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan melalui Kepuasan Pelanggan (Survei pada Pelanggan Jco Chinesefood And Seafood Sragen). *Jurnal Articul ProBank*. <https://www.neliti.com/publications/522808/meningkatkan-loyalitas-pelanggan-dengan-kekuatan-kualitas-produk-dan-kualitas-pe>
- Cahyo, A. S. T., Tulhusnah, L., & Pramitasari, T. D (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Cafe and Resto Azalea. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneurship (JME)*, 1(6), 1234. <https://doi.org/10.36841/jme.v1i6.2174>
- Dewanto, M. A. H. P.;, & Prastiwi, E. H.; (2025). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, MEDIA SOSIAL DAN BRAND IMAGE TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA USAHA BURGERAX SURABAYA TIMUR. *Neraca Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*. <https://jurnal.researchideas.org/index.php/neraca/article/view/258>
- Dr. Pahmi, SE., M. S (2024). KUALITAS PRODUK DAN HARGA MEMPENGARUHI MINAT BELI MASYARAKAT. In *KUALITAS PRODUK DAN HARGA MEMPENGARUHI MINAT BELI MASYARAKAT*. Nas Media Pustaka.
- Dr.Adnan;, & Dkk, D. M (2024). Strategi Pemasaran dan Perilaku Konsumen di Era Digital. In T. A. Roziw, B. E. Horn, Zulkifli;, SH.;, & MH (Eds.), *Dr.Adnan, dkk*

(p. 61). MEGA PRESS NUSANTARA.

- Editorial, Q (2025, May 23). Loyalitas Pelanggan: Pengertian, Faktor, dan Contoh. *Mekari Qontak*. <https://qontak.com/blog/loyalitas-pelanggan/#:~:text=Pelanggan yang loyal akan merekomendasikan,komunikasi langsung maupun ulasan online.>
- Eko, N (2024, January 24). 2024 Bawa Angin Segar bagi Pelaku Bisnis Kafe dan Restoran. *Medcom.Id*. <https://www.medcom.id/ekonomi/bisnis/zNAQrgZN-2024-bawa-angin-segar-bagi-pelaku-bisnis-kafe-dan-restoran>
- Elyana, N. N., & AC, A. M (2023). Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening pada Resto Bebek Teman Ayam (BTA) Corner Tulungagung. *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 8(1), 890. <https://doi.org/10.33087/jmas.v8i1.1045>
- Ferawati, D., & Aminah, M (2023). Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Restoran Chicken Geprek Ken Dedes. *MANAJEMEN IKM: Jurnal Manajemen Pengembangan Industri Kecil Menengah*. <https://journal.ipb.ac.id/index.php/jurnalmpi/article/view/49326>
- Ghozali, I (2021). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan SmartPLS 3.2.9 untuk Penelitian Empiris* (Edisi 3). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., & Latan, H (2019). *Konsep, Teknik, Aplikasi menggunakan SmartPLS 3.0 untuk Penelitian Empiris* (Edisi 2). Badan Penerbit Universitas Diponegoro (BP Undip).
- Goeltom, V. A. H. ., Saputri, J. A., & Christine, D (2023). Pengaruh Customer Satisfaction, Customer Delight, Dan Customer Trust Terhadap Loyalitas Pelanggan Restoran Otentik Di Tangerang. *Jurnal Bintang Manajemen*. <https://ejurnal.stie-trianandra.ac.id/index.php/jubima/article/view/1094>
- Hair, J. F., Hult, G. T., Ringle, C. M. ., Sarstedt, M., Danks, N. P. ., & Ray, S (2021). Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R. In *Handbook of Market Research* (Issue July). https://doi.org/10.1007/978-3-319-57413-4_15
- Hair, J. F., Jeffrey Joe, R., Sarstedt, M., & Ringle, C. M (2019). *When to use and how to report the results of PLS SEM*, *European Business Review*. Emerald Publishing Limited.
- Handayani, F., & Ma'ruf, M (2024). PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN DJOS GHANDOS SRAGEN TAHUN 2023. *Jurnal Ekonomi & Manajemen Bisnis*. <https://ejournal.unu.ac.id/index.php/jimbis/article/view/256>
- Hanny, H., & Krisyana, K (2022). Pengaruh kualitas pelayanan, citra merek dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada kafe di kota Batam. *JESYA (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*. <https://stiealwashliyahsibolga.ac.id/jurnal/index.php/jesya/article/view/703>
- Hery, A (2024). Manajemen Pemasaran Pendekatan Konsep dan Aplikasi dalam

- Bisnis. In N. A. N (Ed.), *Manajemen Pemasaran Pendekatan Konsep dan Aplikasi dalam Bisnis* (Pertama, p. 117). PT. Remaja Rosdakarya.
- Heryanto, I., & Triwibowo, T (2018). *Path Analysis Menggunakan SPSS dan Exel*. Informatika Bandung.
- Indraswari, N. R., & Susanti, E. D (2023). Pengaruh Citra Merek dan Persepsi Kualitas terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan pada Burger King Selama Pandemi Covid-19: Studi Pada Burger King di Sidoarjo. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*. <https://journal.laaroiba.com/index.php/reslaj/article/view/1728>
- Jannah, S. A., & Hayuningtias, K. A (2024). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SERTA DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PELANGGAN. *Jurnal Ekonomi Dan Syariah*. <https://stiealwashliyahsibolga.ac.id/jurnal/index.php/jesya/article/view/1421>
- Julianingsih, R., Patwayati, Rommy, N., Sukotjo, E., Madi, R. A., & Ittaquillah, N (2024). PENGARUH FOOD QUALITY, SERVICE QUALITY, DAN BRAND IMAGE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA MCDONALD'S DI KOTA KENDARI. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*. <https://jmk.uho.ac.id/index.php/journal/article/view/11>
- Kotler, P., & Armstrong, G (2021). Principles of Marketing, Global Edition. In 9781292341224 (Ed.), *Principles of Marketing, Global Edition*.
- Kusuma, E. P (2023). Metode Penelitian Bisnis: Analisis Data Melalui SPSS dan Smart-PLS. In *Proceedings of the National Academy of Sciences* (Vol. 3, Issue 1). <http://dx.doi.org/10.1016/j.bpj.2015.06.056><https://academic.oup.com/bioinformatics/article-abstract/34/13/2201/4852827><https://www.semanticscholar.org/paper/semisupervised-3254828305/semisupervised.ppt/10.1016/j.str.2013.02.005/10.1016/j.str.2013.02.005>
- Mariana, P., Ruslan, M., & Setiawan, L (2024). PENGARUH CITRA MEREK DAN BRAND AWARENESS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK MIZZU. *JBM Indonesia Journal of Business and Management*. <https://journal.unibos.ac.id/jbm/article/view/4439>
- Muhamad, R. A., Siwiyanti, L., Komariah, K., & Saribanon, E (2023). MANAJEMEN PEMASARAN. In *MANAJEMEN PEMASARAN*. Penerbit Widina.
- Mukti, B. H (2025). Sample size determination: Principles and applications for health research. *Health Sciences International Journal*, 3(1), 127–143. <https://doi.org/10.71357/hsij.v3i1.63>
- Nathalia, T. C. ., Kristiana, Y., Dwipa, A., & Andika, E (2025). PENGARUH LINGKUNGAN FISIK, PRICE FAIRNESS, CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RESTORAN OTENTIK TANGERANG. *Media Bina Ilmiah*. <https://binapatria.id/index.php/MBI/article/view/1138>

- Novianto, I., & Nainggolan, B. M (2023). Kualitas Pelayanan, Citra Merek Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Gallery Restoran Hotel Redtop Jakarta. *JURNAL HUMAN CAPITAL DEVELOPMENT*. <https://ejournal.asaindo.ac.id/index.php/hcd/article/view/2482/1781>
- Nurfitriani, M. (2021). BISNIS DAN MANAJEMEN. In S. Ishak (Ed.), *BISNIS DAN MANAJEMEN*. Cendekia Publisher.
- Ogbeibu, S., Jabbour, C. J. C., Gaskin, J., Senadjki, A., & Hughes, M (2021). Leveraging STARA competencies and green creativity to boost green organisational innovative evidence: A praxis for sustainable development. *Business Strategy and the Environment*, 30(5), 2421–2440. <https://doi.org/10.1002/bse.2754>
- Pahrurizi, A., & Nurtjahjadi, E (2024). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan yang di Mediasi oleh Kepuasan Pelanggan Richeese Factory di Kota Cimahi. *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*. <https://jmas.unbari.ac.id/index.php/jmas/article/view/1930>
- Prasasti, T. E (2024). PENGARUH CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA RESTORAN MCDONALD'S (STUDI KASUS PADA MAHASISWA KOTA BANDUNG DI MASA BOIKOT). *Prosiding FRIMA*. <https://prosidingfrima.digitechuniversity.ac.id/index.php/prosidingfrima/article/view/670>
- Pratondo, A., & Eviani, E (2024). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Suasana Terhadap Kepuasan Pelanggan di Asia Restoran. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*. <https://ulilalbabinstitute.co.id/index.php/EKOMA/article/view/4253>
- Rahardjo, D. T., & Yulianto, A. E (2022). PENGARUH CITRA MEREK, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MIE SETAN DI SURABAYA. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*. <https://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/4790>
- Ramadhan, M. R., & Arifiansyah, R (2022). PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI SOFIA RESTAURANT JAKARTA. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*. <http://journal.ikopin.ac.id/index.php/humantech/article/view/2118>
- Ramdan, A. M., Siwiyanti, L., Komariah, K., & Saribanon, E (2023). MANAJEMEN PEMASARAN. In *Business & Economics* (pp. 80–81). Widina, Penerbit.
- Rangkuti, F (2017). *Riset Pemasaran (Marketing Research)*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Riadi, M (2022, December 28). Kepuasan Konsumen (Pengertian, Aspek, Strategi dan Indikator). *Kajianpustaka.Com*. <https://www.kajianpustaka.com/2021/01/kepuasan-konsumen.html>
- Roqi, M., & Surono (2023). Pengaruh Suasana Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Di Kopi Bajawa Flores

- NTT. *Jurnal Panorama Nusantara*, 18(2), 1–16.
- Sa'adah, L., Arisinta, O., & Sholeh, Y (2022). Pengaruh Harga, Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Di Rumah Makan Bu Rupa di Tanah Merah. *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 7(2), 623. <https://doi.org/10.33087/jmas.v7i2.502>
- Salam, D (2024, September 23). Pangsa Pasar Restoran Mengalami Pertumbuhan Besar. *In. Crop an Ascentium Company*. <https://www.ckindo.com/id/blog/pasar-restoran-di-indonesia>
- Sari, I. W., & Amalia, L (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Konsumen Kopi Kenangan. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen*. <https://journal.unimar-amni.ac.id/index.php/EBISMEN/article/view/1286>
- Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Hair, J. F (2017). Treating Unobserved Heterogeneity in PLS-SEM: A Multi-method Approach. In H. Latan & R. Noonan (Eds.), *Partial Least Squares Path Modeling: Basic Concepts, Methodological Issues and Applications* (pp. 197–217). Springer International Publishing. https://doi.org/https://doi.org/10.1007/978-3-319-64069-3_9
- Septianingrum, S. H., Fajri, A., Semarang, U. M., Ekonomi, F., & Semarang, U. M (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Administrasi Karya Dharma*, 2(2), 2829–8292.
- Setiabudhi, H., Suwono, Setiawan, Y. A., & Karim, S (2025). *Analisis Data Kuantitatif Dengan SmartPLS 4* (I. P. H. H. Duari (ed.)). Borneo Novelty Publishing.
- Sudiparwati, P. A., Arcana, I. N., & Massenga, L. M (2024). Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen pada Restoran Me Gacoan di Panjer, Denpasar, Bali. *Jurnal Gastronomi Indonesia*. <https://ejournal.ppb.ac.id/index.php/jgi/article/view/1378>
- Sugiyono, P. D (2024). Metode Penelitian Kuantitatif. In S. S.H., M.Pd (Ed.), *Metode Penelitian Kuantitatif* (3rd ed., pp. 1–546). ALFABETA, CV.
- Tiawati, N. P (2024). PENGARUH BRAND IMAGE DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT MEMBELI KEMBALI DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI MEDIASI PADA RUMAH MAKAN AYAM BAKAR WONG SOLO KUTA. *Eprints.Unmas.Ac.Id*. <https://eprints.unmas.ac.id/id/eprint/6738/>
- Tjiptono, F (2020). Pemasaran Strategik Domain, Determinan, Dinamika. In F. Tjiptono (Ed.), *Pemasaran Strategik Domain, Determinan, Dinamika* (4th ed., pp. 1–644). Penerbit Andi.
- Tjiptono, F (2022). *SERVICE MANAGEMENT Mewujudkan Layanan Prima Edisi 4* (4th ed., p. 3). Penerbit Andi.
- Tjiptono, F., & Diana, A (2022). *Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan* (A. Diana (ed.); Pertama). Penerbit Andi.
- Wahyu, M., Nursanti Wirda, & Suliati (2023). Pengaruh kualitas produk dan layanan

- terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya pada loyalitas pelanggan di restoran pizza hut cabang jatiwaringin. *Jurnal Manajemen FE-UB*, 11(1), 1–23.
- Wardani, L. I. K., & Wiyadi, W (2023). Pengaruh Kepuasan Konsumen Dan Pengalaman Merek Terhadap Loyalitas Merek Yang Dimediasi Oleh Kecintaan Merek. *Among Makarti*, 16(2), 105–122. <https://doi.org/10.52353/ama.v16i2.456>
- Wijaya, W. R. B., Widayati, C. C. ., & Perkasa, D. H. ; (2023). Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen(Studi Kasus Pada Restoran ABCDi Pantai Indah Kapuk). *Jurnal Kewirausahaan Dan Multi Talenta (JKMT)*, 1. <https://siberpublisher.org/index.php/JKMT/article/view/70/46>
- Wisnubroto, K (2025, January 25). Meneropong Tren Pariwisata 2025. *Indonesia.Go.Id.* <https://indonesia.go.id/kategori/editorial/8899/meneropong-tren-pariwisata-2025?lang=1>
- Yamin, S (2025). *PAHAM ANALISIS DATA SEM PLS SMARTPLS 4 & 3* (A. Rasyid (ed.); 4th ed.). Dewangga Energi Internasional, PT.
- Yandini, N. I., & Rangkuti, F (2023). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI KASUS SHUKAKU ALL YOU CAN EAT SUMMARECON BEKASI). *Jurnal Ilmiah Hospitality*. <https://ejournal.stpmataram.ac.id/JIH/article/view/2966>
- Zai, K., & Christiani, S (2023). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI RESTORAN GADO – GADO KELAPA KUNING, TANGERANG. *Jurnal Penelitian Manajemen*. <https://jurnal.utpas.ac.id/index.php/jpema/article/view/59/32>
- Zulfa, N., Arief, M. Y., & Harisandi, Y (2022). PENGARUH FASILITAS DAN CITA RASA DALAM MEMPENGARUHI LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN LESEHAN IKAN BAKAR BU TATIK DI KAPONGAN KABUPATEN SITUBONDO. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneurship (JME)*. <https://unars.ac.id/ojs/index.php/jme/article/view/2057>