

TESIS

**PENGARUH ATRIBUT RESTORAN  
TERHADAP PEMBELIAN KEMBALI DENGAN KEPUASAN  
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**



Disusun oleh :

**FAJAR ADI WINARKO**  
20081020003

**PROGRAM PASCASARJANA  
JURUSAN MAGISTER MANAJEMEN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2013**

**PENGARUH ATRIBUT RESTORAN  
TERHADAP PEMBELIAN KEMBALI DENGAN KEPUASAN  
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

**TESIS**

**Diajukan guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh Gelar  
Sarjana Strata 2**

**Program Studi Magister Manajemen**



Disusun oleh :

**FAJAR ADI WINARKO  
20081020003**

**Kepada  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2013**

**TESIS**

**PENGARUH ATRIBUT RESTORAN  
TERHADAP PEMBELIAN KEMBALI DENGAN KEPUASAN  
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**



Pembimbing I

Dr. Susanto, M.S

Tanggal 20 April 2013

Pembimbing II

Hasnah Rimyati, S.E., M.Si

Tanggal 20 Februari 2013


TESIS


**PENGARUH ATRIBUT RESTORAN  
TERHADAP PEMBELIAN KEMBALI DENGAN KEPUASAN  
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

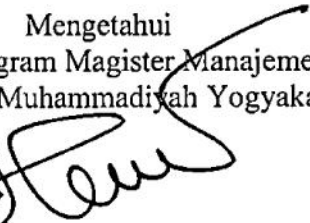
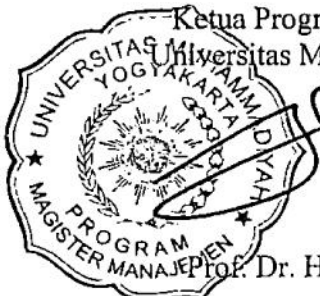
Diajukan Oleh :  
FAJAR ADI WINARKO  
20081020003

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan  
Dewan Penguji Program Magister Manajemen  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Tanggal 29 Mei 2014



  
Hasnah Riniyati, SE.M.Si  
Anggota Tim Penguji

  
Dr. Susanto M.S  
Anggota Tim Penguji

Mengetahui  
Ketua Program Magister Manajemen  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
  
  
Prof. Dr. Heru Kurnianto Tjahjono

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah di terbitkan oleh pihak manapun. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia

Yogyakarta, Mei 2013

**FAJAR ADI WINARKO**  
**20081020003**

## **Motto**

**“Tidaklah AKU (ALLAH) ciptakan Jin dan Manusia melainkan  
hanya untuk beribadah kepadaKU” (Adz-Dzariyat : 56)**

**“Segala sesuatu yang hidup akan mati, sebaik-baik orang yang  
hidup adalah yang bermanfaat bagi orang lain**

**(Fajar AW)**

# Persembahan

Kupersembahkan Kepada :

1. Bapak dan Ibu tercinta (Roid Soenarko, Suwarni) seperti biasa, anakmu ini selalu terlambat dalam menyelesaikan tugas akhir, maafkan..maafkan.
2. Bapak dan Ibu Mertua (Sugeng Hariyadi, Tri Pujiyatun)
3. Istrikoe tercinta (Ika Anis N) yang selalu memotivasiku untuk segera menyelesaikan tesis ini.
4. Saudara-saudaraku  
Hendri K & Tuti I, Hugeng H & Ida Ayu K, Susiro Wibowo & Desi G,  
Nursiam BS & Cahyani Endah S, Andrian T & Epi N, Burhanudin Tri H  
& Asa A.
5. Keponakanku :  
Bintang, Dhini, Hanif, Alfida, Hilyah, Al Miqdam, Hadwan, Salman,  
Ghaisan.
6. Al Manar Army

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Penelitian ini, dengan judul "PENGARUH ATRIBUT RESTORAN TERHADAP PEMBELIAN KEMBALI DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI". Penelitian ini disampaikan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Magister Manajemen pada Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Selama dalam penyusunan Penelitian ini, banyak pihak yang telah membimbing, memberikan dorongan dan bantuan baik moril maupun materil. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Heru Kurnianto Tjahjono, selaku Kaprodi Magister Manajemen Program Pascasarjana UMY
2. Bapak Dr. Susanto, M.S. selaku Pembimbing I yang berkenan telah memberikan bimbingan sejak persiapan sampai selesainya penulisan Usulan Penelitian ini.
3. Ibu Hasnah rimiati, S.E.,M.Si selaku Pembimbing II yang berkenan telah memberikan bimbingan sejak persiapan sampai selesainya penulisan tesis ini.
4. Ibu Tri Maryati , S.E.,M.M. selaku anggota dosen penguji

Penulis menyadari dalam penyusunan tesis ini masih jauh dari sempurna, untuk itu saran dan kritik yang bersifat membangun dari berbagai pihak, sangat kami harapkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, Juni 2013

Penulis,

Fajar Adi Winarko



## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Sampul Depan .....	i
Halaman Judul .....	ii
Halaman Pengesahan Dosen Pembimbing .....	iii
Halaman Pengesahan Dosen Penguji.....	iv
Pernyataan.....	v
Motto .....	vi
Persembahan.....	vii
Kata Pengantar.....	viii
Daftar Isi .....	ix
Daftar Tabel.....	x
Daftar Gambar .....	xi
Daftar Lampiran.....	xii
Intisari.....	xiii
<b>BAB I        PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Lingkup Penelitian .....	3
C. Rumusan Masalah Peneleitian .....	3
D. Tujuan Penelitian .....	5
<b>BAB II        TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS</b> .....	6
A. Landasan teori.....	6
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	11
C. Hipotesis.....	16
D. Model Penelitian .....	19
<b>BAB III       METODE PENELITIAN</b> .....	20
A. Obyek dan Subyek Penelitian .....	20
B. Populasi dan Pengambilan sampel.....	20
C. Jenis Data .....	21
D. Teknil Pengumpulan Data.....	21
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	22
F. Uji Kualitas Instrumen.....	24
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data .....	25
<b>BAB IV       ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b> .....	28
A. Karakteristik Responden.....	29
B. Analisis Deskriptif .....	33
C. Uji Kualitas Instrumen.....	40
D. Analisis Regresi Interveening .....	43
E. Pembahasan.....	59
<b>BAB V        KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	62
A. Kesimpulan .....	62
B. Saran.....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
2.1 Karakteristik Jasa dan Implikasi Manajemen .....	6
4.1 Jumlah Sampel dan Tingkat Pengembalian Sampel .....	28
4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Gender.....	29
4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Penghasilan .....	30
4.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	30
4.5 Klasifikasi Responden Berdasarkan Dengan siapa ke Restoran.....	31
4.6 Klasifikasi Responden Berdasarkan Tujuan ke Restoran .....	32
4.7 Klasifikasi Responden Berdasarkan Alasan ke Restoran .....	33
4.8 Statistik Deskriptif .....	34
4.9 Kualitas Produk.....	35
4.10 Kualitas Layanan .....	36
4.11 Harga.....	37
4.12 Tempat .....	37
4.13 Pembelian Kembali .....	38
4.14 Kepuasan Pelanggan .....	39
4.15 Hasil Uji Validitas Variable Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Harga Tempat dan Kepuasan Pelanggan di Kedai Kopi <i>Franchise</i> Lokal .....	40
4.16 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Harga Tempat dan Kepuasan Pelanggan di Kedai Kopi <i>Franchise</i> Asing .....	41
4.17 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Atribut Restoran, Kepuasan Pelanggan, Dan Pembelian Kembali di kedai kopi <i>Franchise</i> Lokal .....	42
4.18 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Atribut Restoran, Kepuasan Pelanggan, Dan Pembelian Kembali di kedai kopi <i>Franchise</i> Asing.....	43
4.19 Hasil Regresi Linear Berganda Atribut Restoran <i>Franchise</i> lokal dan Kepuasan pelanggan Terhadap Pembelian Kembali .....	45
4.20 Hasil Regresi Linear Berganda Atribut Restoran <i>Franchise</i> lokal Terhadap kepuasan pelanggan.....	48
4.21 Hasil Regresi Linear Berganda Atribut Restoran <i>Franchise</i> Asing dan Kepuasan pelanggan Terhadap Pembelian Kembali .....	53
4.22 Hasil Regresi Linear Berganda Atribut Restoran <i>Franchise</i> Asing Terhadap kepuasan pelanggan.....	55

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
3.1 Model Penelitian.....	19
4.1 Pengaruh Langsung dan tidak Langsung Atribut restoran dan Kepuasan Pelanggan terhadap Pembelian kembali.....	44
4.2 Pengaruh Langsung Atribut restoran dan Kepuasan Pelanggan terhadap Pembelian Kembali .....	47
4.3 Pengaruh Langsung Atribut restoran dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Pembelian Kembali .....	50
4.4 Pengaruh Langsung Atribut restoran dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Pembelian Kembali .....	54
4.5 Pengaruh Langsung Atribut restoran dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Pembelian Kembali .....	57

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	68
Lampiran 2 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk Franchise Lokal .....	72
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan Franchise Lokal .....	73
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Harga Franchise Lokal .....	74
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Tempat Franchise Lokal .....	75
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas Kepuasan Franchise Lokal .....	76
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk Franchise Lokal .....	77
Lampiran 8 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan Franchise Asing .....	78
Lampiran 9 Hasil Uji Validitas Kualitas Harga Franchise Asing .....	79
Lampiran 10 Hasil Uji Validitas Tempat Franchise Asing .....	80
Lampiran 11 Hasil Uji Validitas Kepuasan Franchise Asing .....	81
Lampiran 12 Hasil Regresi Linear Berganda Kedai Kopi Franchise Lokal Dan Kepuasan Pelanggan terhadap Pembelian Kembali .....	82
Lampiran 13 Hasil Regresi Linear Berganda Kedai Kopi Franchise Lokal Dan Kepuasan Pelanggan terhadap Pembelian Kembali .....	83
Lampiran 14 Hasil Regresi Linear Berganda Kedai Kopi Franchise Asing Dan Kepuasan Pelanggan terhadap Pembelian Kembali .....	84
Lampiran 15 Hasil Regresi Linear Berganda Kedai Kopi Franchise Asing Dan Kepuasan Pelanggan terhadap Pembelian Kembali .....	85