

**PERAN VARIABEL EMOSI PENILAIAN, KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI PEMEDIASI PENGARUH
KUALITAS LAYANAN TERHADAP NIAT PEMBELIAN
ULANG PADA PELANGGAN KFC
DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Strata Satu
Jurusan Manajemen



ROUDLOTUL JANNAH NOVIANA PUTRI

NIM : 2009210113

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2013**

**PERAN VARIABEL EMOSI PENILAIAN, KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI PEMEDIASI PENGARUH
KUALITAS LAYANAN TERHADAP NIAT PEMBELIAN
ULANG PADA PELANGGAN KFC
DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

ROUDLOTUL JANNAH NOVINANA PUTRI

NIM : 2009210113

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,
Tanggal: 14-11-2013



(Dra.Psi.Tjahjani Prawitowati,M.M.)

SKRIPSI

**PERAN VARIABEL EMOSI PENILAIAN, KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI PEMEDIASI PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
NIAT PEMBELIAN ULANG PADA PELANGGAN KFC
DI SURABAYA**

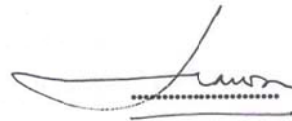
Diajukan oleh :

**ROUDLOTUL JANNAH NOVINANA PUTRI
2009210113**

Dipertahankan didepan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal

Tim Penguji

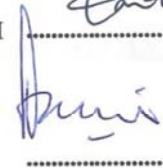
Ketua : Drs. IRAWAN, M.M



Sekretaris : Dra. Psi. TJAHHANI PRAWITOWATI, M.M



Anggota : Dra. LINDIAWATI, M.M



PENGESHAN SKRIPSI

Nama : Roudlotul Jannah Noviana Putri
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 27 November 1990
Nim : 2009210113
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Pemasaran
Judul : Peran Variabel Emosi Penilaian, Kepuasan Pelanggan Sebagai Pemediasi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Niat Pembelian Ulang Pada Pelanggan KFC Di Surabaya.

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi S1 Manajemen,

Tanggal: 15 NOVEMBER 2013



(Mellyza Silvi, S.E., M.Si)

Dosen Pembimbing,

Tanggal: 14-11-2013



(Dra. Psi. Tjahjani Prawitowati, M.M.)

PERSEMBAHAN

ALLAH memberikan semua dengan sangat sempurna
dengan mata kita bisa melihat
dengan mulut kita bisa berbicara
dengan hidung kita bisa mencium
dengan telinga kita bisa mendengar
dengan kaki kita bisa melangkah

**“KARNA ITU SEMUA KITA BANYAK BELAJAR & MENGETAHUI
BANYAK HAL “**

NOVI *present to :*

ALLAH S.W.T & NABI MUHAMMAD S.A.W

1. **MY SUPER HERO FATHER** dari seorang anak dengan cinta
Terima kasih ayah atas doa dan semangat ayah untuk menjadikan novi anak yang pintar dan berilmu. Terima kasih atas kasih sayang dan dukungan ayah selama ini. Semoga ayah bangga dan bahagia disana . NOVI RINDU SEMUA TENTANG AYAH (27 november 1990 - 21 mei 2013)
2. **MY MOM MY EVERYTHING**, makasi ibu buat doa, kasih sayang, perhatian dan dukungannya. Dengan kerja keras ibu novi akhirnya bisa wisuda. “Love you so much” hug and kiss you mom
3. **NENEK** dan **KAKEK (Alm)** terima kasih banyak atas doa dan kesabaran nenek dalam hal apapun untuk cucu nenek. Makasi ya nenek sehat selalu.
4. **BAPAK dan IBU MERTUA** makasi buat doa dan kasih sayang yang bapak ibu berikan.
5. **MY CHOIRIL AFFIF FEBRIANDORY, MY everything, MY love, MY Husband** terima kasih sayang atas segala kasih sayang, cinta dan perhatian yang mas ayiek berikan. Suka - duka, tawa - tangis, bahagia - sedih

semua kita lewati bersama sayang. Sayang akhirnya kita bisa menjadi pasangan suami istri di hari PAHLAWAN sayang dan menjadi sarjana ekonomi. Semoga hari - hari ku indah sayang bersama kamu dan ari - novi junior (amiien) sayang **I Love you so much ganteng** :*

6. Terima kasih Buat saudara saudara ku **Rahmatullah Andrian Hari Susanto & Citra ifa almumtahana, Wiwin Fauziah Puspitasari & Mas roni** dan **Nisfullail Zumrotul Aqobah** makasi banyak kesayangankuu atas bercandaannya dan pertengkarannya itu yang buat kangen disaat jauh.
7. Terima kasih buat keponakan ku Queennie Zaskyya Madinah & Arroyan fikri lazuardi makasi ya udah menghibur aunty :*
8. Terim kasih untuk sahabat, saudara serta teman ku :
 - **Saputri Rohma Sulastri & Nizar Amirullah, Uni amita, Latief dan Ema rahmawati**
9. Terima kasih untuk Wolf Gang
 - **Muchamad ikhwana, Edith hidayat, Ceyzar widya, Rahmat rizki (Tongki), Maretia mega tantra, Rizky Virgonia, Lukhi Pramithasari**
10. Terima kasih teman satu pembimbing
 - **Damiar astuti & Ocil syah alam**
11. Terima kasih untuk teman pemasaran
12. Terima kasih untuk teman perbankan
13. Terima kasih untuk teman UKM Paduan suara
14. Terima kasih untuk ibu tjahyani selaku dosen pembimbing dan sekaligus penasehat yang baik

- *Terima kasih, matur nuwun, Jengcyuuuuu* -

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah S.W.T atas segala rahmat dan karunia-Nya dalam pembuatan skripsi yang berjudul “Peran Variabel Emosi Penilaian, Kepuasan Pelanggan Sebagai Pemediasi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Niat Pembelian Ulang Pada Pelanggan KFC Di Surabaya.”

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Studi Strata Satu Jurusan Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya. Penyelesaian dan kualitas skripsi ini tidak terlepas dari beberapa pihak, dan oleh karenanya disampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., M.M. selaku ketua STIE PERBANAS Surabaya
2. Mellyza Silvy, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
3. Drs. Irawan M.M., selaku dosen wali yang telah memberikan bimbingan selama menempuh studi di STIE PERBANAS Surabaya.
4. Dra.Psi.TjahjaniPrawitowati,M.M selaku dosen pembimbing yang berperan sangat penting atas selesainya penulisan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang dengan ikhlas memberikan ilmu selama proses pembelajaran.
6. Seluruh Staf Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
7. Seluruh Civitas Akademika Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

8. Seluruh Rekan Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas

Surabaya yang memberikan dukungan dalam proses penelitian skripsi ini

Segala kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan penelitian skripsi ini dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 13 November 2013

Roudlotul Jannah N. P

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP UJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	
ABSTRAK / RINGKASAN	
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Penelitian Terdahulu	12
2.2 Landasan Teori	20
2.2.1 Kualitas Layanan	20
2.2.2 Emosi Penilaian	21
2.2.3 Kepuasan Pelanggan	22
2.2.4 Niat Pembelian Ulang (<i>Repurchase Intention</i>)	24
2.2.5 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Emosi Penilaian ..	25
2.2.6 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	26
2.2.7 Pengaruh Emosi Penilaian terhadap Kepuasan	

Pelanggan	27
2.2.8 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Niat Pembelian Ulang	27
2.2.9 Pengaruh Niat Pembelian Ulang Melalui Mediasi Emosi Penilaian Dan Kepuasan Pelanggan	28
2.3 Kerangka Pemikiran	29
2.4 Hipotesis Penelitian	29
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Rancangan Penelitian	31
3.2 Batasan Penelitian	31
3.3 Identifikasi Variabel	32
3.3.1 Variabel Bebas	32
3.3.2 Variabel Antara (<i>Intervening Variable</i>)	32
3.3.3 Variabel Terikat	33
3.4 Definisi Operasional	33
3.5 Instrumen Penelitian	36
3.6 Penentuan Populasi dan Sampel	38
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data	40
3.7.1 Data	40
3.7.2 Metode Pengumpulan Data	40
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	40
3.8.1 Validitas	40
3.8.2 Reliabilitas	41
3.9 Teknik Analisis Data	41
3.9.1 Analisis Deskriptif	41
3.9.2 Analisis Statistik	42
3.9.3 Uji Asumsi Klasik	42
3.9.4 Analisa Jalur (<i>Path Analysis</i>)	42

BAB IV	GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	45
4.1	Gambaran Subyek Penelitian	45
4.1.1	Data Karakteristik Responden	46
4.2	Analisis Data	48
4.2.1	Analisis Data Deskriptif	48
4.2.2	Uji Validitas	58
4.2.3	Uji Reliabilitas	60
4.2.4	Uji Asumsi Normalitas	62
4.2.5	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	62
4.3	Pembahasan	68
4.3.1	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Emosi Penilaian ..	68
4.3.2	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	69
4.3.3	Pengaruh Emosi Penilaian terhadap Kepuasan Pelanggan	70
4.3.4	Pengaruh Antara Kepuasan dengan Niat Pembelian Ulang	70
4.3.5	Pengaruh Niat Pembelian Ulang Melalui Mediasi Emosi Penilaian dan Kepuasan Pelanggan	71
BAB V	PENUTUP	72
5.1	Kesimpulan	72
5.2	Keterbatasan Penelitian	73
5.3	Saran	73

DAFTAR RUJUKAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Waralaba Restoran Cepat Saji Terbesar di Indonesia	5
Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang	19
Tabel 3.1 Kisi-Kisi Rancangan Kuesioner	36
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responen	46
Tabel 4.2 Rentang Skala Interval Lima Skor	49
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan Dimensi Bukti Langsung (<i>tangibles</i>)	50
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan Dimensi Keandalan	51
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan Dimensi Daya Tanggap	52
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan Dimensi Jaminan	53
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan Dimensi Empati	54
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Emosi Penilaian	55
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan .	56
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Niat Pembelian Ulang	57
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Sampel Kecil	58
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Sampel Besar	59
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Reliabilitas pada Variabel Penelitian dengan Sampel Kecil	61
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Reliabilitas pada Variabel Penelitian dengan Sampel Besar	61
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas	62
Tabel 4.16 Estimasi Parameter Jalur	64

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Laporan Keuangan KFC	6
Gambar 2.1 Metode Penelitian Margee Hume dan Gillian Sullvian Mort	13
Gambar 2.2 Metode Penelitian Ioannis E. Chaniotakis dan Constantine Lymperpoulus	16
Gambar 2.3 Metode Penelitian Norizan Kasim dan Nor Asiah Abdullah	18
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran	29
Gambar 3.1 Model Analisis Jalur (Model Statistik)	43
Gambar 4.1 Model Analisis Jalur	63

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Data Responden
- Lampiran 3 : Tabulasi Data
- Lampiran 4 : Output SPSS Frekuensi Karakteristik Responden
- Lampiran 5 : Output SPSS Analisis Deskriptif Tanggapan Responden
- Lampiran 6 : Uji Validitas Reliabilitas Sampel Kecil
- Lampiran 7 : Uji Validitas Reliabilitas Sampel Besar
- Lampiran 8 : Output SPSS Uji Normalitas
- Lampiran 9 : Regresi Analisis Path
- Lampiran 10 : Jadwal Penulisan Skripsi

THE ROLE OF APPRAISAL EMOTION, CUSTOMER SATISFACTION AS
MEDIATING INFLUENCE ON SERVICE QUALITY, REPURCHASE
INTENTIONS CUSTOMERS AT KFC IN SURABAYA

Roudlotul Jannah Noviana Putri
STIE Perbanas Surabaya

ABSTRACT

The study investigates the effect of service quality, appraisal emotion, satisfaction and repurchase intentions with the criteria of choice on a KFC's customer. Data were collected from 130 respondents of a fast food customer. The design of this study using non probability sampling with judgement sampling. The method analysis used in this research is path analysis test using the program SPSS for windows 19. The result also showed that just five hypothesis was accepted, first is service quality has a significant appraisal emotion KFC customers in Surabaya, Service quality has a significantly influence on customer satisfaction KFC In Surabaya, Appraisal emotion significantly influence on customer satisfaction KFC In Surabaya, Customer satisfaction significantly influence on customer repurchase intention KFC In Surabaya and the last service quality significantly influence repurchase intentions through emotional mediation assessment and customer satisfaction KFC in Surabaya.

Keyword : Service quality, Appraisal emotion, customer satisfaction, Repurchase intention