

**PENGARUH *STAFF BEHAVIOUR*, *BRAND IDENTIFICATION* DAN  
*LIFESTYLE CONGRUENCE* TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS  
PELANGGAN GO-FOOD DI YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

**Disusun dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh  
gelar Sarjana Strata-1 di program studi Manajemen, Fakultas Ekonomi,**

**Universitas Islam Indonesia**

**Oleh:**

**Nama : Rizqi Hammam Saputra**

**Nomor Mahasiswa : 15311228**

**Program Studi : Manajemen**

**Bidang Konsentrasi : Pemasaran**

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**YOGYAKARTA**

**2019**

ISLAM  
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

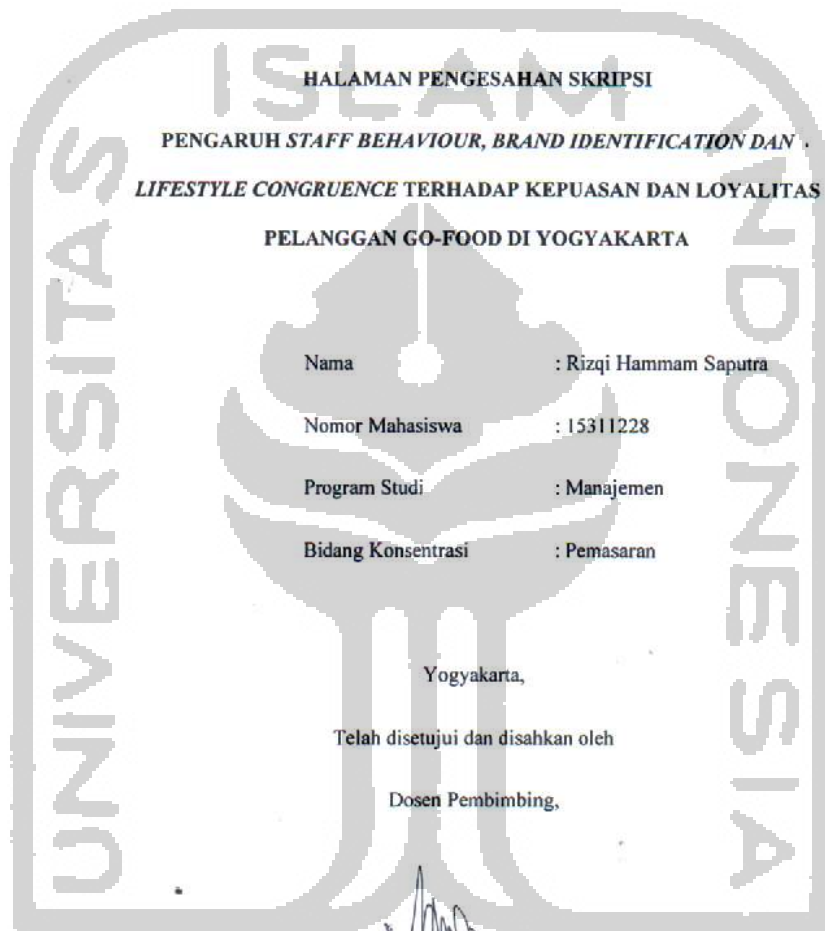
"Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam penelitian ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku"

Yogyakarta, Juni 2019

Penulis,



Rizqi Hamnam Saputra



**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**  
**PENGARUH *STAFF BEHAVIOUR*, *BRAND IDENTIFICATION* DAN**  
***LIFESTYLE CONGRUENCE* TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS**  
**PELANGGAN GO-FOOD DI YOGYAKARTA**

Nama : Rizqi Hammam Saputra

Nomor Mahasiswa : 15311228

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Yogyakarta,

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,

Budi Astuti, Dra., M.Si.

**BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI**

SKRIPSI BERJUDUL

**PENGARUH STAFF BEHAVIOUR, BRAND IDENTIFICATION, DAN LIFESTYLE  
CONGRUENCE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DAN CUSTOMER LOYALTY  
PADA GO-FOOD DI YOGYAKARTA.**

Disusun Oleh : **RIZQI HAMMAM SAPUTRA**

Nomor Mahasiswa : **15311228**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Rabu, tanggal: 11 September 2019

Penguji/Pembimbing Skripsi : Budi Astuti, Dra., M.Si.

Penguji : Sumadi, Dr., M.Si.

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia



Jaka Sriyana, SE, M.Si, Ph.D.

## HALAMAN MOTTO

*“Do not wait. There will never be a right time”*

*“Opportunity is not accidental. You have to create it”*



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan segala nikmat, rezeki, dan kelancaran dalam penulisan skripsi penulis. Maka dengan ini penulis mempersembahkan skripsi ini kepada:

Bapak Iryadi, S.Pt., M.M dan Ibu Triyati Siti Aminah

Adik Addin Kurnia Saputri

Yang senantiasa memberikan dukungan, motivasi dan doa dalam pengerjaan skripsi penulis.



## ABSTRAK

Kepuasan pelanggan merupakan hal terpenting yang harus dicapai dalam suatu layanan. Hal ini dikarenakan apabila para pelanggan tidak puas dengan layanan yang telah diberikan, maka tidak menutup kemungkinan pelanggan tidak loyal terhadap perusahaan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa loyal dan puas pelanggan Go-Food di Yogyakarta yang dicapai melalui keselarasan gaya hidup, identifikasi merek dan perilaku karyawan. Objek penelitian merupakan masyarakat di Yogyakarta yang pernah menggunakan aplikasi layanan Go-Food. Sedangkan metodologi yang digunakan dengan kuisisioner online yang mencakup 120 responden, lalu data yang telah didapatkan dianalisis menggunakan *structural equation modelling* (SEM) dengan AMOS 20. Hasil penelitian didapatkan bahwa perilaku karyawan, identifikasi merek, keselarasan gaya hidup dan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Dimana kepuasan pelanggan turut dipengarungi oleh perilaku karyawan, identifikasi merek dan keselarasan gaya hidup. Perilaku karyawan merupakan variabel yang paling berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata kunci:** *perilaku karyawan, identifikasi merek, keselarasan gaya hidup, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan.*

## ABSTRACT

Customer satisfaction is the most important thing that must be achieved in a service. This is because if the customer is not satisfied with the service that has been given, then do not close the possibility of the customer is not loyal to the company. The purpose of this research is to know how loyal and satisfied Go-Food customers in Yogyakarta are achieved through lifestyle alignment, brand identification and employee behaviour. The research object is a community in Yogyakarta that once used the Go-Food service Application. While the methodology is used with online questionnaire that includes 120 respondents, then the data that has been obtained is analyzed using structural equation modelling (SEM) with AMOS 20. The results of the study gained that staff behaviour, brand identification, lifestyle alignment and customer satisfaction have an effect on customer loyalty. Where customer satisfaction is also influenced by staff behaviour, brand identification and lifestyle alignment. Staff behaviour is the most impactful variable on customer satisfaction.

**Keywords:** *Staff behaviour, brand identification, lifestyle congruence, customer satisfaction, customer loyalty.*



## KATA PENGANTAR

### Assalamualaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirabbilalamin. Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayahnya. Tidak lupa pula salawat dan salam pada Rasulullah Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman kegelapan hingga zaman terang benderang yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti sekarang ini.

Alhamdulillahirabbilalamin, penulis dapat menyelesaikan penelitian tugas akhir atau skripsi dengan judul — Pengaruh *staff behaviour, brand identification* dan *lifestyle congruence* terhadap Kepuasan dan Loyalitas pelanggan.

Dalam proses pembuatan skripsi ini, penulis berterimakasih banyak kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam memberikan dukungannya. Tanpa bantuan dan peran serta dukungan penulis tidak akan mampu menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan karunia, nikmat, serta rezekinya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi pada waktu yang tepat.
2. Nabi Muhammad SAW sebagai panutan dan tauladan bagi seluruh umat muslim.

3. Ibu Dra. Budi Astuti, M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, memberi masukan, saran, serta arahan, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan baik.
4. Kedua orang tua, bapak Iryadi, S.Pt., M.M dan Ibu Triyati Siti Aminah yang senantiasa memberikan dukungan penuh kasih sayang sehingga penulis mampu melewati segala tantangan yang dihadapi. Terima kasih atas kerja keras, doa, serta motivasi yang Bapak dan Ibu berikan. Semoga penulis bisa membalas kebaikan Bapak dan Ibu.
5. Adik ku Addin Kurnia Saputri yang telah mendoakan untuk kelancaran penulis menyelesaikan skripsi.
6. Seluruh dosen FE UII yang telah banyak sekali memberikan ilmu yang bermanfaat sebagai bekal untuk masa depan.
7. Terimakasih kepada Audith Jasmine Shabrina yang telah membantu dan memberikan support kepada penulis.
8. Terimakasih kepada teman, sahabat, keluargaku di jogja EMAKNYUS (Ayi, Amel Bov, Atip, Dhimas, Geri, Gadis, Irfan, Sera, Salma, Sela, Selvi, Toro) yang telah memeriahkan pertemanan selama kuliah, tempat curhat, gabut, holiday dan hal-hal tidak berguna lainnya yang kita lakukan.
9. Teman-teman bimbingan (Tika, Zizi, Afif, Angga, Zaki) yang selalu bertukar pikiran dan mengingatkan untuk bimbingan.
10. Teman-teman Manajemen 2015 yang meramaikan masa perkuliahanku.

11. Youtube, Mobile Legend, PUBG, Instagram dan Sosialmedia lainya yang selalu menemani kegabutanku, tanpa kalian skripsiku pasti akan lebih cepat selesai.

