

**PENGARUH *PERCEIVED SERVICE QUALITY*, *PERCEIVED VALUE*, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION* GENERASI Z PADA GOHO *COFFEE & EATERY* DI YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



Disusun oleh:

**HUMAIRO ZAINI**

212304029

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA  
2025**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**SKRIPSI**  
**PENGARUH *PERCEIVED SERVICE QUALITY*, *PERCEIVED VALUE*,**  
**DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION***  
**GENERASI Z PADA GOHO *COFFEE & EATERY* DI YOGYAKARTA**

Diajukan Oleh:

**HUMAIRO ZAINI**  
212304029

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji dan Dinyatakan Sah  
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Manajemen  
Program Studi Manajemen (S-1) Fakultas Ekonomi dan Sosial  
Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Tanggal : Senin, 01 Agustus 2025

Mengesahkan,

Pembimbing,



Ari Okta Viyani, S.E., M.Sc.

Ketua Penguji,



Wina Driyan Pradana, S.E., M.M.

Anggota Penguji,



Ari Okta Viyani, S.E., M.Sc.

Pjs. Ketua Program Studi Manajemen,



Murwani Eko Astuti, S.E., MBA.  
NPP. 2018.13.0130

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

Nama : Humairo Zaini

NPM : 212304029

Program Studi : Manajemen (S-1)

Judul Skripsi : Pengaruh *Perceived Service Quality*, *Perceived Value*, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap *Behavioral Intention* Generasi Z Pada Goho *Coffee & Eatery* Di Yogyakarta

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut di atas adalah asli karya saya sendiri dan bukan hasil *plagiarisme*. Semua referensi dan sumber terkait yang dikutip dalam karya ini telah ditulis sesuai kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Dengan ini, saya menyatakan untuk menyerahkan hak cipta penelitian kepada Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta guna kepentingan ilmiah.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun. Apabila terdapat kekeliruan atau ditemukan adanya pelanggaran akademik di kemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, 30 Juli 2025



Humairo Zaini

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Pengaruh *Perceived service Quality, perceived value, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Behavioral intention* Generasi Z Pada Goho Coffee & Eatery Di Yogyakarta**”.

Skripsi ini dapat diselesaikan atas bimbingan, arahan, dan bantuan berbagai pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu. Pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya, kepada:

1. Kepada kedua orang tuaku tercinta, Huzaini, SH cinta pertamaku dan Paizah bidadari surgaku terima kasih atas cinta dan doa yang tak pernah putus. Terima kasih telah mengusahakan segala kebutuhan saya tanpa pernah lelah, bahkan ketika saya sendiri tak sempat meminta. Kesuksesan dan segala hal baik yang kedepannya akan penulis dapatkan adalah karena doa dan kerja keras kalian. Tolong hidup lebih lama di dunia ini, izinkan saya mengabdikan dan membalas segala pengorbanan yang bapak dan ibu selama ini berikan. *Always love you more* sayangku cintaku.
2. Ibu Dra. Rer.nat.apr. Triana Hertiani, S.Si., M.Si. selaku Rektor Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
3. Bapak Edhy Tri Cahyono, S.Si., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
4. Ibu Murwani Eko Astuti, S.E., MBA selaku Ketua Prodi Manajemen (S-I).

5. Ibu Ari Okta Viyani, S.E., M.Sc. selaku dosen pembimbing skripsi.
6. Bapak Wina Driyan Pradana, S.E., M.M selaku dosen penguji skripsi.
7. Seluruh sivitas akademika Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
8. Kepada saudari sekaligus sahabat saya, yaitu Riza Azzahra. Terimakasih telah memberi dukungan, serta semangat yang memotivasi selama ini serta doa yang terbaik untuk penulis.
9. Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada sahabat seperjuangan Nirma Hayati Komala Ningsih, Nurul insani, dan Farastia Ulandari yang menjadi teman dalam proses penulis mulai dari awal perkuliahan 2021 hingga sampai saat ini dan banyak berpartisipasi dalam penulisan skripsi ini, terimakasih atas segala motivasi, dukungan, pengalaman yang sangat berkesan di tanah perantauan ini, serta memberikan semangat yang paling berharga sampai terselesaikan perkuliahan ini. *See you on top, guys!!*. Penulis berharap kita selalu berteman baik hingga memiliki karir dan pasangan yang setara dimasa depan. *Always Love You guys!!!*.
10. Untukmu (F). Terimakasih telah menjadi sosok pendamping dalam segala hal, yang memahami penulis sampai skripsi ini selesai, tempat berbagi suka duka, memberi dukungan, kasih sayang dan semangat, serta perhatian kamu telah membuat segalanya terasa jauh lebih mudah dan berarti.
11. Terakhir kepada diri saya sendiri Humairo Zaini. Terimakasih sudah bertahan atas segala perjuangan, air mata dan segala lika liku perjalanan Panjang ini, meskipun selalu mengeluh dan berkata ingin menyerah dan putus asa. Terimakasih kasih Kepada Allah SWT memberikan saya

kekuatan sampai detik ini untuk bertahan dan saya bersyukur bahwa saya mampu melalui segala rintangan walaupun ini adalah awal dari perjalanan dalam hidup saya dan saya yakin saya mampu melewati segala lika liku kehidupan atas semua rencanamu dan ridhomu ya rab. Apapun kurang dan lebihnya mari merayakan diri sendiri.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kebaikan kepada semuanya, sebagai imbalan atas segala kebaikan yang telah dilakukan kepada saya. Akhimya besar harapan saya, semoga skripsi mi dapat berguna bagi banyak orang.

Yogyakarta, 30 Juli 2025

Humairo Zaini

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
INTISARI.....	xi
<i>ABSTRACT</i> .....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	19
C. Tujuan Penelitian.....	20
D. Manfaat Penelitian.....	21
E. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian .....	22
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	23
A. Landasan Teori.....	23
B. Penelitian Terdahulu .....	38
C. Kerangka Berpikir .....	43
D. Pengembangan Hipotesis .....	43
BAB III METODE PENELITIAN .....	51
A. Desain Penelitian.....	51
B. Tempat dan waktu Penelitian .....	53
C. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	54
D. Populasi dan Sampel .....	55
E. Teknik Pengumpulan Data.....	58
F. Teknik Analisis Data.....	59
BAB IV HASIL DAN ANALISIS.....	65
A. Deskripsi Data .....	65
B. Analisis Data .....	75
C. Pengujian Hipotesis.....	83
D. Pembahasan.....	87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	103
A. Kesimpulan.....	103
B. Saran.....	105
DAFTAR PUSTAKA .....	108
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	118

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Novelty Penelitian.....	18
Tabel 1. 3 Volume Penjualan Goho <i>Coffee &amp; Eatery</i> , Yogyakarta 2024 .....	18
Tabel 2. 1 Tahapan Konstruksi <i>Expectation Confirmation Theory</i> .....	24
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu .....	38
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian.....	54
Tabel 3. 2 Definisi Operasional.....	54
Tabel 3. 3 Skala Likert .....	58
Tabel 4. 1 Deskripsi berdasarkan jenis kelamin.....	66
Tabel 4. 2 Deskripsi Berdasarkan Usia .....	67
Tabel 4. 3 Frekuensi informasi mengetahui Goho <i>Coffee &amp; Eatery</i> .....	69
Tabel 4. 4 Statistik Deskriptif .....	70
Tabel 4. 5 Validitas Konvergen Nilai <i>Loading Factor</i> .....	75
Tabel 4. 6 Validitas Konvergen Nilai <i>Loading Factor</i> .....	76
Tabel 4. 7 Uji Validitas Kovergen .....	78
Tabel 4. 8 <i>Cross loading</i> .....	79
Tabel 4. 9 <i>Construct Reliability</i> .....	81
Tabel 4. 10 R-Square .....	82
Tabel 4. 11 <i>Model Fit</i> .....	83
Tabel 4. 12 Uji Hipotesis .....	84

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Generasi Z adalah generasi terbesar yang pernah ada .....	5
Gambar 1. 2 Data Pangsa pertumbuhan belanja 2024/34 - Gen Z.....	7
Gambar 1. 3 Data Tren Pertumbuhan <i>Industri Food and Beverage</i> .....	8
Gambar 1. 4 Data Tren Pertumbuhan Industri penyedia makanan dan minuman (Restoran) & Akomodasi (Hotel) di Yogyakarta.....	15
Gambar 2. 1 Konstruk <i>Expectation Confirmation Theory</i> .....	23
Gambar 2. 2 Kerangka Berpikir.....	43

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANING  
YOGYAKARTA

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. 1 PERMOHONAN RESPONDEN .....	119
LAMPIRAN 1. 2 KUESIONER PENELITIAN .....	121
LAMPIRAN 1. 3 IDENTITAS RESPONDEN .....	127
LAMPIRAN 1. 4 TABULASI JAWABAN RESPONDEN .....	133
LAMPIRAN 1. 5 ANALISIS DATA PENGUJIAN HIPOTESIS.....	150
LAMPIRAN 1. 6 SURAT KETERANGAN BEBAS KEUANGAN.....	156
LAMPIRAN 1. 7 KARTU BIMBINGAN .....	158
LAMPIRAN 1. 8 HASIL CEK PLAGIATRISME.....	160

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA