PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP MINAT BELI MELALUI *FEAR OF MISSING OUT* PELANGGAN PADA RESTORAN DIKICHI DI KEDIRI

SKRIPSI

OLEH:
VINGKHAN ADISTYA
2203102269

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI MADIUN

2026

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP MINAT BELI MELALUI *FEAR OF MISSING OUT* PELANGGAN PADA RESTORAN DIKICHI DI KEDIRI

SKRIPSI

Diajukan kepada UNIVRESITAS PGRI Madiun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M.) S1 Manajemen

OLEH:
VINGKHAN ADISTYA
2203102269

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI MADIUN
2026

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Skripsi oleh Vingkhan Adistya telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Madiun, 22 Juli 2026

Pembimbing I,

Dian Citaningtyas Ari Kadi, S.E., M.M.
NIDN. 0713058001

Madiun, 22 Juli 2026

Pembimbing II,

Sendy Dwi Haryanto, S. Pd., M. A., CSRS., CSRA., Cert. DA.
NIDN. 0703059601

LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi oleh Vingkhan Adistya ini telah dipertahankan di depan panitia penguji pada hari Rabu tanggal 29 Juli 2026.

Panitia Penguji,

Dr. Apriyanti, S.E., M.M. — Ketua
NIDN. 0704047305

Robby Sandhi Dessyarti, S.E., M.M. — Sekretaris
NIDN. 0724128802

Dian Citaningtyas Ari Kadi, S.E., M.M. — Anggota
NIDN. 0713058001

Sendy Dwi Haryanto, S.Pd., M.A., CSRS., CSRA., Cert. DA. — Anggota
NIDN. 0703059601

Dr. Apriyanti, S.E., M.M. — Anggota
NIDN. 0704047305

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si., Ak., CA.
NIDN. 0727078603

Mengesahkan,
Kaprodi S1 Manajemen

Dr. Apriyanti, S.E., M.M.
NIDN. 0704047305

iv

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun:

Nama : Vingkhan Adistya

NIM : 2203102269

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Minat Beli melalui *Fear of Missing Out* Pelanggan pada Restoran Dikichi di Kediri

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tugas akhir yang saya buat ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam tugas akhir ini diberi tanda *citasi* dan ditunjukkan dalam Daftar Pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan tugas akhir dan gelar yang saya peroleh atas tugas akhir tersebut.

Madiun, 29 Juli 2026

Mahasiswa



Vingkhan Adistya

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun:

Nama : Vingkhan Adistya

NIM : 2203102269

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Minat Beli melalui *Fear of Missing Out* Pelanggan pada Restoran Dikichi di Kediri

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tugas akhir yang saya buat ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam tugas akhir ini diberi tanda *citasi* dan ditunjukkan dalam Daftar Pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan tugas akhir dan gelar yang saya peroleh atas tugas akhir tersebut.

Madiun, 29 Juli 2026

Mahasiswa

Vingkhan Adistya

MOTTO

"Keberhasilan hanya akan datang pada mereka yang yakin, teruslah menjadi orang yang yakin agar keberhasilan datang menghampiri."

SKRIPSI INI SAYA PERSEMBAHKAN KEPADA:

Saya mempersembahkan skripsi ini dengan penuh rasa syukur dan hormat kepada Bapak dan Ibu tercinta, yang senantiasa memberikan cinta, kasih sayang, dan doa restu yang tiada henti. Karya ini adalah wujud dari segala dukungan dan pengorbanan yang telah mereka berikan kepada anaknya.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil 'alamin, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Minat Beli Melalui *Fear of Missing Out* Pelanggan pada Restoran Dikichi di Kediri**" dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas PGRI Madiun.

Penulis menyadari bahwa proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan penghargaan dan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Supri Wahyudi Utomo, M.Pd., selaku Rektor Universitas PGRI Madiun;
2. Bapak Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si., Ak., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun;
3. Ibu Dr. Karuniawati Hasanah, S.E., M.M., selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun;
4. Ibu Dr. Apriyanti, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun;
5. Ibu Dian Citaningtyas Ari Kadi, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan arahan, masukan,

saran, motivasi, serta bimbingan dengan penuh kesabaran sejak tahap penyusunan proposal, pelaksanaan penelitian, pengolahan data, hingga penyusunan skripsi.

6. Bapak Sendy Dwi Haryanto, S.Pd., M.A., CSRS., CSRA., Cert. DA., selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan arahan, masukan, saran, motivasi, serta bimbingan dengan penuh kesabaran sejak tahap penyusunan proposal, pelaksanaan penelitian, pengolahan data, hingga penyusunan skripsi.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun yang telah memberikan dukungan selama proses perkuliahan dan penelitian;
8. Kedua orang tua tercinta, Bapak Lugianto dan Ibu Sudarti, atas segala doa, kasih sayang, pengorbanan, perhatian, serta dukungan yang tidak pernah berhenti diberikan kepada penulis. Terima kasih atas setiap nasihat, motivasi, dan kepercayaan yang menjadi kekuatan bagi penulis dalam menghadapi berbagai tantangan selama menempuh pendidikan hingga menyelesaikan skripsi ini. Semoga segala pengorbanan dan kebaikan yang telah diberikan senantiasa mendapat balasan terbaik dari Tuhan Yang Maha Esa;
9. Seluruh keluarga yang senantiasa memberikan doa baik, kasih sayang, perhatian, dan dukungan tanpa henti selama proses penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih secara khusus penulis sampaikan kepada Kakek Parlan, Almarhumah Nenek Ibu Gaminem, Kakek Sukiman, dan Nenek Suti atas segala doa, nasihat, serta cinta kasih yang menjadi sumber kekuatan dan motivasi bagi penulis dalam menghadapi setiap proses penyelesaian masa perkuliahan;

10. Seluruh sepupu yang senantiasa memberikan semangat, perhatian, dukungan, serta doa kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih atas setiap bentuk kepedulian, motivasi, dan kebersamaan yang telah diberikan sehingga mampu menjadi sumber semangat dalam menghadapi berbagai tantangan selama proses penelitian dan penyusunan skripsi. Dukungan tersebut menjadi salah satu kekuatan yang mendorong penulis untuk terus berusaha menyelesaikan setiap tahapan penelitian hingga akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Semoga tali persaudaraan yang telah terjalin dengan baik senantiasa terjaga sehingga selalu dilimpahi kebahagiaan di masa yang akan datang;
11. Seluruh teman dan sahabat yang telah menemani perjalanan akademik penulis sejak awal perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini. Dukungan, motivasi, doa, serta kebersamaan yang telah diberikan menjadi penyemangat bagi penulis untuk terus berusaha menyelesaikan setiap tahapan penelitian. Penulis berharap tali pertemanan yang telah terjalin dengan baik dapat terus terjaga di masa yang akan datang; serta
12. Seseorang yang telah hadir dan memberikan warna dalam proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas segala perhatian, dukungan moral, doa, motivasi, serta kesediaannya untuk selalu memberikan semangat di setiap proses yang penulis jalani. Penulis sangat menghargai setiap bentuk bantuan dan kebaikan yang telah diberikan sehingga menjadi salah satu penyemangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki berbagai keterbatasan dan belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun sebagai bahan evaluasi dan penyempurnaan penelitian ini di masa mendatang. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik sebagai tambahan wawasan maupun sebagai referensi bagi pembaca dan pengembangan ilmu pengetahuan.

Madiun, 29 Juli 2026
Penulis

Vingkhan Adistya

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL ..... **i**
HALAMAN JUDUL ..... **ii**
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI ..... Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN ..... **vi**
MOTTO ..... **vii**
KATA PENGANTAR ..... **viii**
DAFTAR ISI ..... **xii**
DAFTAR TABEL ..... **xiv**
DAFTAR GAMBAR ..... **xv**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xvi**
ABSTRAK ..... **xvii**
ABSTRACT ..... **xviii**
BAB I PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang 1
B. Batasan Masalah 15
C. Rumusan Masalah 16
D. Tujuan Penelitian 16
E. Kegunaan Penelitian 17
1. Manfaat Teoritis 17
2. Manfaat Praktis 18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **19**
A. Landasan Teori 19
1. *Theory of Planned Behavior* (TPB) 19
2. Teori Kualitas Pelayanan 21
3. Teori Citra Merek 22
4. Teori *Fear of Missing Out* (FOMO) 24
5. Teori Minat Beli 26
6. Keterkaitan dan Hubungan Antar Variabel 28
B. Penelitian Terdahulu 29
C. Kerangka Pemikiran 43
D. Hipotesis Penelitian 46
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli 47
2. Pengaruh Citra Merek terhadap Minat Beli 49
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap FOMO 52
4. Pengaruh Citra Merek terhadap FOMO 53
5. Pengaruh FOMO terhadap Minat Beli 55
6. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli melalui FOMO 58
7. Pengaruh Citra Merek terhadap Minat Beli melalui FOMO 59
BAB III METODE PENELITIAN **62**
A. Tempat dan Waktu Penelitian 62
B. Jadwal Penelitian 62

C. Desain Penelitian 62
D. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel 63
1. Populasi 63
2. Sampel 64
3. Teknik Pengambilan Sampel 65
E. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional 65
1. Variabel Penelitian 65
2. Definisi Operasional Variabel 67
F. Teknik Pengumpulan Data 70
G. Instrumen Penelitian 71
1. Uji Validitas 71
2. Uji Reliabilitas 72
H. Teknik Analisis Data 72
1. *Outer Model* 73
2. Inner Model 75
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 78
A. Gambaran Umum Objek Penelitian 78
B. Deskripsi Data 80
1. Karakteristik Responden 80
2. Deskripsi Variabel Penelitian 84
C. Hasil *Path Analysis* 103
1. Analisis Model Pengukuran (*Outer Model*) 103
2. Analisis Model Struktural (*Inner Model*) 118
3. Pengujian Hipotesis 122
D. Pembahasan 126
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli 126
2. Pengaruh Citra Merk terhadap Minat Beli 130
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap FOMO 134
4. Pengaruh Citra Merk terhadap FOMO 138
5. Pengaruh FOMO terhadap Minat Beli 141
6. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli melalui FOMO sebagai Variabel Mediasi 145
7. Pengaruh Citra Merk terhadap Minat Beli melalui FOMO sebagai Variabel Mediasi 150
BAB V PENUTUP 154
A. Simpulan 154
B. Implikasi dan Saran 155
LAMPIRAN 164
RIWAYAT HIDUP 234

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 35
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian 62
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel 67
Tabel 3.3 Penskoran Item Skala Likert 71
Tabel 4.1 Data Responden berdasarkan karakteristik Jenis Kelamin 80
Tabel 4.2 Data Responden berdasarkan karakteristik Usia 81
Tabel 4.3 Data Responden berdasarkan karakteristik Pendidikan Terakhir 82
Tabel 4.4 Data Responden berdasarkan karakteristik Penghasilan 6..... 83
Tabel 4.5 Data Responden berdasarkan karakteristik Frekuensi Mengunjungi Dikichi 84
Tabel 4.6 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Variabel Kualitas Pelayanan . 85
Tabel 4.7 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Variabel Citra Merk 91
Tabel 4.8 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Variabel Minat Beli 95
Tabel 4.9 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Variabel *Fear of Missing Out* (FOMO) 99
Tabel 4.10 Data Hasil Pengujian *Convergent Validity* Menggunakan *Outer Loading* 105
Tabel 4.11 Data Hasil Pengujian *Convergent Validity* Menggunakan *Average Variance Extracted (AVE)* 108
Tabel 4.12 Data Hasil Pengujian *Discriminant Validity* Berdasarkan *Cross Loading* 110
Tabel 4.13 Data Hasil Pengujian *Discriminant Validity* Berdasarkan *Fornell larcker criterian* 113
Tabel 4.14 Data Hasil Pengujian *Composite Reliability* 115
Tabel 4.15 Ringkasan Data Hasil Pengujian *Outer Model* 116
Tabel 4.16 Data Hasil Pengujian *Inner Model* Berdasarkan Nilai *R-Square* 119
Tabel 4.17 Data Hasil Pengujian *Inner Model* Berdasarkan Nilai F-Square 1 120
Tabel 4.18 Data Hasil Uji Hipotesis 123

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir 46
Gambar 4.1 Skema Outer Model 104

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian 164
Lampiran 2. Hasil Uji Validitas dan Relibailitas Kuesioner 168
Lampiran 3. Hasil Kuesioner Penelitian 171
Lampiran 4. Hasil Olah Data penelitian 232