

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK,
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS
PELANGGAN
(Studi pada Kofibru Magelang)**

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana (S1)

Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun oleh:

Dentinus Yosep Priyanto / 180324375

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2022

Skripsi
**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK,
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS
PELANGGAN**
(Studi pada Kofibru Magelang)



Disusun oleh:
Dentinus Yosep Priyanto

NPM: 180324376

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing



Prof. Dr. Sheellyana Junaedi, M.Si.

13 Juli 2022

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi

dengan judul:

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK,
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS
PELANGGAN
(Studi pada Kofibru Magelang)**

Benar benar hasil karya sendiri. Pernyataan ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut dan daftar Pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini maka gelar ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan di kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta 13 Juli 2022



Dentinus Yosep Priyanto



SURAT KETERANGAN

No. 1019/J/I

Berdasarkan dari Ujian Pendadaran yang diselenggarakan pada hari Rabu, 3 Agustus 2022 dengan susunan penguji sebagai berikut:

1. Mahestu N. Krisjanti, SE., M.Sc.IB., Ph.D. (Ketua Penguji)
2. Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA. (Anggota)
3. Nadia Nila Sari, SE., MBA (Anggota)

Tim Penguji Pendadaran Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta telah memutuskan bahwa:

Nama : Dentinus Yosep Priyanto

NPM : 180324375

Dinyatakan

Lulus Dengan Revisi

Pada saat ini skripsi Dentinus Yosep Priyanto telah selesai direvisi dan revisian tersebut telah diperiksa dan disetujui oleh semua anggota panitia penguji.

Surat Keterangan ini dibuat agar dapat digunakan untuk keperluan Yudisium kelulusan Sarjana Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika UAJY.

Dekan,



Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.

Alamat

Kampus III Gedung Bonaventura
Jalan Babarsari 43 Yogyakarta 55281

URL

<https://fbe.uajy.ac.id>

Kontak

Telepon : +62-274-487711 ext. 3120, 3127
Fax : +62-274-485227
Surel : fbe@uajy.ac.id



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat yang telah diberikan kepada penulis sehingga mampu menghadapi segala hambatan persoalan dan dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Kofibru Magelang)”** dengan baik. Skripsi ini bertujuan untuk melengkapi serta memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen jurusan Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat diselesaikan berkat bimbingan, bantuan, doa, dan dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu, perkenankanlah penulis dengan sepuh hati menyampaikan ucapan terima kasih yang begitu besar kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah membimbing, menyertai, memberkati, dan selalu setia memberi kekuatan kepada penulis selama mengerjakan penelitian ini.
2. Ibu Prof. Dr. Sheellyana Junaedi, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah mengerahkan seluruh waktu yang dipunyai untuk bisa membimbing dan membantu penulis selama mengerjakan penelitian ini. Karena berkat Ibu Shelly penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
3. Seluruh staf pengajar Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama penulis kuliah.
4. Kedua orangtua penulis yang senantiasa mendukung dalam doa dan tidak berhenti memberi semangat kepada penulis selama melaksanakan dan menjalani perkuliahan sejak tahun 2018.
5. Seluruh keluarga besar penulis yang selalu mendukung penulis di dalam menjalani perkuliahan sejak tahun 2018.

6. Seluruh teman seperjuangan “**OTW SARJANA**” yang dibimbing oleh ibu Shelly yang senantiasa memberikan penulis motivasi.
7. Seluruh teman terdekat saya di Jogja, dan Magelang yang selalu menemani, memberi masukan dan menyemangati selama penulis mengerjakan penelitian ini.
8. Seluruh Keluarga Gereja Isa Almasih Magelang yang selalu mendoakan, mendukung, membantu, dan memberikan semangat untuk berjuang.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dikarenakan oleh segala keterbatasan dan kemampuan yang penulis miliki. Namun penulis berusaha untuk menyajikan skripsi ini sebaik-baiknya agar dapat bermanfaat bagi banyak pihak. Oleh karena itu, penulis bersedia menerima segala kritik dan saran yang membangun dalam perbaikan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang bersangkutan.

Yogyakarta, Juli 2022

Penulis



Dentinus Yosep Priyanto

MOTTO

**“ Apapun yang saya miliki, dimana pun saya
berada, saya dapat melewati apa pun di dalam**

Dia yang menjadikan siapa saya ”



DAFTAR ISI

HALAMAN UTAMA	I
HALAMAN PERSETUJUAN.....	II
HALAMAN PERNYATAAN.....	III
KATA PENGANTAR.....	IV
HALAMAN MOTTO.....	VII
DAFTAR ISI.....	VIII
DAFTAR TABEL.....	XI
DAFTAR GAMBAR.....	XII
DAFTAR LAMPIRAN.....	XIII
ABSTRAK.....	XIV
BAB I.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Sistematika Penelitian.....	6
BAB 2.....	7
2.2 Tabel Penelitian Terdahulu.....	11

2.3	Pengembangan Hipotesis	17
2.4	Model Penelitian	20
BAB 3	21
3.1	Subjek, Objek, dan Lokasi Penelitian	21
3.2	Desain Penelitian	21
3.3	Populasi dan Sample Penelitian	22
3.4	Teknik Pengumpulan Data	22
3.5	Definisi Operasional Variabel	23
3.6	Pengujian Instrumen Penelitian	31
3.7	Metode Analisis Data	32
BAB 4	33
4.1	Pengantar	33
4.2	Analisis Profil Responden	34
4.3	Analisis SEM-PLS	37
4.4	Analisis Model Pengukuran (Outer Model)	37
4.5	Analisis Model Struktural (Inner Model)	45
4.6	Pengujian Hipotesis	45
4.7	Diskusi dan Pembahasan Hipotesis	47
BAB 5	50
5.2	Implikasi Manajerial	51
5.3	Keterbatasan Penelitian	52

5.4 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....53

DAFTAR PUSTAKA.....54



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Ringkasan Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	23
Tabel 4.1 Data Profil Responden Berdasarkan jenis Kelamin.....	34
Tabel 4.2 Data Profil Responden Berdasarkan Usia.....	35



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data trend minum kopi di Indonesia.....	2
Gambar 1.2 Data perkembangan konsumsi kopi di Indonesia	3
Gambar 2.1 Model Penelitian	22
Gambar 4.1 MODEL STRUKTURAL PERTAMA.....	37
Gambar 4.2 Model Konstruk Pertama	38
Gambar 4.3 Hasil <i>Ouuter Loading</i> Pertama	39
Gambar 4.4 Model Konstruk Kedua.....	40
Gambar 4.5 Hasil <i>Outer Loading</i> Kedua.....	41
Gambar 4.6 AVE (<i>Average Variance Extracted</i>)	41
Gambar 4.7 Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i> atau <i>Cross Loading</i>	42
Gambar 4.8 Kriteria <i>Fornell – Larckel</i>	44
Gambar 4.9 Uji <i>Composite Reliability</i>	44
Gambar 4.10 Uji <i>Composite Reliability</i>	45
Gambar 4.11 <i>Path Coefficient</i>	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Pertanyaan Pada Kuesioner	57
Lampiran 2	: Jawaban Pertanyaan Filter Responden	61
Lampiran 3	: Jawaban Kuesioner	68
Lampiran 4	: Hasil Pengolahan Data	76



ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh dari Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. Sebelum melakukan penelitian, penulis menyebarkan kuesioner kepada konsumen yang pernah membeli melalui *Google Form* produk dari Kofibru Magelang. Penelitian ini menggunakan analisis SEM (*Structural Equation Modeling*) dengan menggunakan aplikasi perangkat lunak *Smart-Pls*.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa citra merek, dan kualitas produk tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan harga produk, dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Harga, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan