

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN
SUASANA LINGKUNGAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS
PELANGGAN DI JANJI JIWA, YOGYAKARTA**

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian Prasyarat Mencapai Derajat Sarjana (S1)

Pada Program Studi Manajemen



Disusun oleh:

Helen

NPM: 19 03 25007

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2023

Skripsi

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN
SUASANA LINGKUNGAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS
PELANGGAN DI JANJI JIWA, YOGYAKARTA**

Disusun oleh:

Helen

19 03 25007

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing



DRS. C JAROT PRIYOGUTOMO, MBA.

Yogyakarta, 12 Mei 2023

SURAT KETERANGAN

Skripsi

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN SUASANA LINGKUNGAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN DI JANJI JIWA, YOGYAKARTA

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Helen
NPM: 190325007

Telah dipertahankan di depan panitia penguji
Pada tanggal 9 Juni 2023
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Derajat Sarjana Manajemen (S1)
Program Studi Manajemen

SUSUNAN PANITIA PENGUJI


Ketua Panitia Penguji

Anggota Panitia Penguji




C. Handoyo Wibisono, MM., Dr..

Th. Diah Widiastuti, SE., M.Si.



Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA.

Yogyakarta, 9 Juni 2023
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Atma Jaya Yogyakarta



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

FAKULTAS BISNIS
DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN
SUASANA LINGKUNGAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS
PELANGGAN DI JANJI JIWA, YOGYAKARTA**

Benar – benar hasil karya yang saya susun 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 / catatan kaki / daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi Sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 12 Mei 2023

Yang menyatakan



Helen

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat – Nya yang telah diberikan kepada penulis karena bimbingan – Nya, Penulis mampu mengerjakan dan menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN SUASANA LINGKUNGAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN DI JANJI JIWA, YOGYAKARTA” dengan baik. Skripsi ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S1) pada Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Saya selaku penulis pada penelitian ini tidak henti – hentinya mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak – pihak yang telah membantu, mendoakan, serta memberi semangat yang tidak kenal lelah kepada saya. Maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, karena – Nya, saya dapat menyelesaikan penelitian ini dengan lancar dan tidak mendapatkan banyak halangan disaat menyusun penelitian ini.
2. Bapak Drs. C Jarot Priyogutomo, MBA. Selaku Wakil Dekan 3 Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta sekaligus sebagai Dosen Pembimbing yang telah menyediakan ilmu, pengalaman, waktu, ide – ide, semangat serta dukungan yang besar sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik dan sempurna.

3. Seluruh responden yang telah membantu saya dalam pengisian kuesioner, serta memberikan semangat agar dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik dan lancar.
4. Kepada Orang Tua, Kakak, Adik, Kakak sepupu serta keluarga besar, Kak Shirley, dan Lisa yang tak henti – hentinya mendoakan, memberikan dukungan serta menghibur saya tanpa lelah.
5. Teman – teman seperjuangan saya, Simon, Jecki, dan Nagawati yang menyemangati saya dalam penyusunan skripsi ini.
6. Teman – teman SMK saya, Wulandari, Sofia, dan Apriliana yang selalu memberikan semangat, doa, dan hiburan yang dapat menyemangati saya disaat sedang kesulitan dalam mengerjakan skripsi ini.
7. Serta teman – teman saya, Ko Adi, Purwanto, Andes, Herman, Aurelia, Stefie dan Stefiena yang telah memberikan semangat dalam mengerjakan skripsi ini.

Saya ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar – besarnya untuk pihak – pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu dalam memberikan dukungan dan doa yang sebesar – besarnya untuk dapat membantu menyelesaikan penelitian ini hingga selesai.

Demikian, penelitian skripsi ini dibuat dengan sebaik – baik mungkin, apabila terjadi kecurangan dan kelemahan, maka dapat diberikan masukan kritik dan saran yang bersifat membangun. Akhir kata saya ingin mengucapkan terima kasih yang

sebesar – besarnya kepada Tuhan Yang Maha Esa yang membantu saya hingga penulisan ini dapat selesai dengan lancar.

Yogyakarta, 12 Mei 2023

Penulis

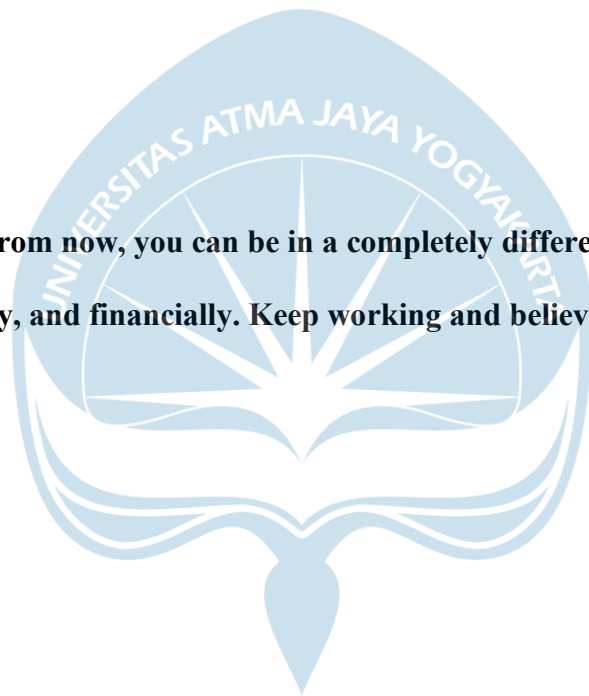


A handwritten signature in black ink, appearing to be the name 'Helen'.

Helen

MOTTO

“6 months from now, you can be in a completely different space, mentally, spiritually, and financially. Keep working and believing in yourself.”



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN
SUASANA LINGKUNGAN TERHADAP KEPUASAN, DAN LOYALITAS
PELANGGAN DI JANJI JIWA, YOGYAKARTA**

Disusun oleh:

Helen

NPM: 19 03 25007

Pembimbing

Drs. C Jarot Priyogutomo, MBA

INTISARI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan suasana lingkungan terhadap kepuasan pelanggan yang mengarah ke loyalitas pelanggan. Objek penelitian ini adalah *coffee shop* JanJi Jiwa di Yogyakarta. Sampel penelitian ini adalah konsumen yang tahu dan pernah. Mengunjungi serta membeli produk Janji Jiwa di Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling*. Total responden penelitian adalah 225 orang melalui penyebaran kuesioner. Analisis penelitian ini dilakukan dengan bantuan program SPSS 26.0. Hasil dalam penelitian adalah pengaruh suasana lingkungan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Suasana Lingkungan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
MOTTO	ix
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 <i>Coffee Shop</i>	11
2.2 Suasana Lingkungan	12
2.3 Kualitas Produk.....	12

2.4	Kualitas Pelayanan	13
2.5	Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan.....	13
2.6	Tabel Ringkasan Penelitian Terdahulu	14
2.7	Pengembangan Hipotesis	24
2.7.1	Suasana Lingkungan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	24
2.7.2	Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	24
2.7.3	Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	25
2.7.4	Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	25
2.8	Model Penelitian	26
BAB III METODE PENELITIAN		27
3.1	Desain Penelitian.....	27
3.2	Data dan Sumber Data	27
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	28
3.4	Metode Pengambilan Sampel.....	28
3.5	Lokasi, Subjek, dan Objek Penelitian	29
3.6	Definisi Operasional Variabel.....	30
3.7	Pengujian Instrumen Penelitian	34
3.7.1	Uji Validitas	34
3.7.2	Uji Reliabilitas	36

3.8	Metode Analisis Data.....	38
3.8.1	Analisis Karakteristik Demografi Responden.....	38
3.8.2	Analisis Statistik Deskriptif	38
3.8.3	Analisis Regresi Berganda	40
3.8.4	Analisis Regresi Sederhana.....	40
3.8.5	Koefisien Determinasi.....	41
3.8.6	Uji Kelayakan Model (Uji F).....	41
3.8.7	Uji Hipotesis (Uji t).....	42
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....		43
4.1	Analisis Responden Berdasarkan Kriteria	43
4.2	Analisis Profil Responden.....	46
4.2.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
4.2.2	Profil Responden Berdasarkan Usia	46
4.2.3	Profil Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	48
4.2.4	Profil Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan.....	49
4.3	Analisis Deskriptif Statistik Variabel	50
4.4	Pengujian Hipotesis.....	53
4.4.1	Hasil Uji Koefisien Determinasi	56
4.4.2	Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F).....	57
4.4.3	Hasil Uji Hipotesis (Uji T).....	58

4.5	Pembahasan.....	60
4.5.1	Pengaruh Suasana Lingkungan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	60
4.5.2	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	61
4.5.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	62
4.5.4	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	63
BAB V PENUTUP.....		65
5.1	Kesimpulan	65
5.2	Implikasi Manajerial	66
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	68
5.4	Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA.....		69
LAMPIRAN.....		72

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1 Definisi Operasional	30
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas	35
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas	37
Tabel 3.4 Kategori Interval Jawaban Responden	39
Tabel 4.1 Kategori Responden Berdasarkan Kriteria Pertama	44
Tabel 4.2 Kategori Responden Berdasarkan Kriteria Kedua	45
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	48
Tabel 4.6 Profil Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan	49
Tabel 4.7 Kelas Interval	50
Tabel 4.8 Hasil Uji Deskriptif Variabel	51
Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Berganda	54
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Sederhana	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Coffee Shop Lokal Terfavorit	4
Gambar 1.2 Menu Janji Jiwa	5
Gambar 2.1 Model Penelitian	26
Gambar 4.1 Hasil Model Penelitian	64



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	72
Lampiran 2 Kuesioner (Google Form)	76
Lampiran 3 Jawaban Responden	84
Lampiran 4 Hasil Olah Data	120

