

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, SUASANA KEDAI KOPI, DAN
KEWAJARAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
STARBUCKS COFFEE**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana (S1) Pada
Program Studi Manajemen**



Disusun Oleh:

Astia Aurelia Dorothy

NPM: 190325099

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

2023

Skripsi

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, SUASANA KEDAI KOPI, DAN
KEWAJARAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
STARBUCKS COFFEE**



Disusun oleh:

Astia Aurelia Dorothy

NPM : 190325099

Telah dibaca dan disetujui oleh,

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and a final flourish on the right side.

Th. Diah Widiastuti, SE., M. Si

Tanggal 6 Juni 2023

SKRIPSI

Pengaruh Kualitas Layanan, Suasana Kedai Kopi, dan Kewajaran Harga Terhadap Loyalitas pelanggan Starbucks Coffee

Disusun dan dipersiapkan oleh

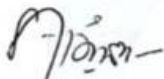
**Astia Aurelia Dorothy
NPM: 190325099**

**Telah dipertahankan di depan panitia penguji
Pada tanggal 11 Juli 2023**

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai derajat sarjana (S1) program studi manajemen

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji



Dr. J. Ellyawati, MM

Anggota Panitia Penguji



Th. Agung M. Harsiwi, SE., M.Si



Th. Diah Widiastuti, SE., M.Si

Yogyakarta, 17 Juli 2023

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Univeritas Atma Jaya Yogyakarta



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

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

PERNYATAAN

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

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, SUASANA KEDAI KOPI, DAN
KEWAJARAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
STARBUCKS COFFEE**

merupakan hasil karya sendiri. Baik pernyataan, ide, maupun kutipan secara langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain, telah saya nyatakan secara tertulis di skripsi ini dalam daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi, baik sebagian maupun seluruh dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 6 Juni 2023

Yang menyatakan,



Astia Aurelia Dorothy

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan karunia-Nya, penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan, Suasana Kedai Kopi, Kewajaran Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan” dengan baik.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini dapat berjalan dengan baik karena atas dukungan, dorongan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang turut berperan dalam membantu menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, penyertaan, dan karunia-Nya, peneliti diberi kesempatan untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar dan sesuai dengan rencana-Nya.
2. Ibu Th. Diah Widiastuti, SE., M. Si. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Kedua orang tua tercinta, Alm. Bapak, dan Ibu, serta kedua adik, Mita, dan Eril yang senantiasa mengasihi, mendoakan yang terbaik, dan selalu mendukung sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dan mencapai gelar S1 dengan maksimal.

4. Seluruh dosen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah membimbing dan membagikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis selama proses perkuliahan.
5. Dean Tiar Dwiangkoso yang senantiasa mendoakan, mendukung, menemani penulis di saat senang maupun susah, serta selalu memberikan semangat, dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Widya Paramita, S.E., M.Sc., Ph.D. yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi, dan memberikan perhatian serta dukungan kepada penulis.
7. Segenap responden dalam penelitian ini yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner serta membagikannya kepada responden lainnya.
8. Keluarga om Kandar yang senantiasa membantu dan memberikan perhatian serta dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Rakhel, dan mas Cahya yang telah membantu penulis dalam meng-*install* Mendeley, dan mengatasi kepanikan penulis dalam proses mengerjakan skripsi ini.
10. Teman-teman seperjuangan, sahabat, dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan doa, dan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Demikian skripsi ini dapat terselesaikan dengan sebaik-baiknya. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan dapat memberikan pertimbangan serta

referensi bagi penelitian selanjutnya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis menerima secara terbuka masukan dalam bentuk kritik dan saran yang membangun.

Yogyakarta, 6 Juni 2023



Astia Aurelia Dorothy



MOTTO

**“DO THE BEST, PRAY DILIGENTLY, AND ACCEPT IT WITH
GRATITUDE”**



DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING | i |
| HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI..... | iii |
| PERNYATAAN..... | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| MOTTO | vii |
| DAFTAR TABEL..... | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 10 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 10 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 11 |
| 1.5 Sistematika Penelitian | 12 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 14 |
| 2.1 Landasan Teori | 14 |
| 2.1.1 Kualitas Layanan | 14 |
| 2.1.2 Suasana Kedai Kopi..... | 16 |
| 2.1.3 Kewajaran Harga | 17 |
| 2.1.4 Kepuasan Pelanggan..... | 17 |
| 2.1.5 Loyalitas Pelanggan..... | 18 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu..... | 19 |
| 2.3 Kerangka Penelitian | 22 |
| 2.4 Hipotesis Penelitian..... | 22 |
| 2.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 22 |
| 2.4.2 Pengaruh Suasana Kedai Kopi Terhadap Kepuasan Pelanggan | 23 |
| 2.4.3 Pengaruh Kewajaran Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 24 |
| 2.4.4 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan | 25 |

| | |
|---|----|
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 27 |
| 3.1 Desain Penelitian..... | 27 |
| 3.2 Lingkup Penelitian | 28 |
| 3.2.1 Objek Penelitian..... | 28 |
| 3.2.2 Subjek Penelitian | 29 |
| 3.3 Populasi dan Sampel Penelitian | 29 |
| 3.3.1 Populasi..... | 29 |
| 3.3.2 Sampel | 29 |
| 3.4 Definisi Operasional..... | 30 |
| 3.5 Metode Pengumpulan Data dan Pengukuran Data..... | 35 |
| 3.6 Metode Analisis Data | 36 |
| 3.7 <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM)..... | 37 |
| 3.7.1 Evaluasi <i>Goodness of Fit: Outer Model</i> | 37 |
| 1. Uji Reliabilitas..... | 37 |
| 2. Uji Validitas | 37 |
| 3.7.2 Evaluasi <i>Goodness Of Fit: Inner Model</i> | 39 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 40 |
| 4.1 Analisis Deskriptif..... | 40 |
| 4.1.1 Karakteristik Responden..... | 40 |
| 4.1.2 Analisis <i>Mean Arithmetic</i> | 41 |
| 4.2 Analisis <i>Structural Equation Modelling</i> | 50 |
| 4.2.1 Uji Reliabilitas | 50 |
| 4.2.2 Uji Validitas Konvergen..... | 51 |
| 4.2.3 Uji Validitas Diskriminan..... | 53 |
| 4.2.4 <i>Path Analysis</i> | 55 |
| 4.2.5 Evaluasi <i>Goodness of Fit-Inner Model</i> | 56 |
| 4.2.6 Pengujian Hipotesis | 57 |
| 4.3 Pembahasan | 59 |
| 4.3.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 59 |
| 4.3.2 Pengaruh Suasana Kedai Kopi Terhadap Kepuasan Pelanggan | 60 |

| | |
|--|-----------|
| 4.3.3 Pengaruh Kewajaran Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 60 |
| 4.3.4 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan | 61 |
| BAB V PENUTUP..... | 63 |
| 5.1 Simpulan..... | 63 |
| 5.2 Implikasi Manajerial..... | 64 |
| 5.3 Keterbatasan Penelitian | 66 |
| 5.4 Saran Penelitian..... | 67 |
| Daftar Pustaka | 68 |
| LAMPIRAN..... | 71 |



DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu | 20 |
| Tabel 3. 1 Definisi Operasional Kepuasan Pelanggan | 31 |
| Tabel 3. 2 Definisi Operasional Suasana Kedai Kopi..... | 33 |
| Tabel 3. 3 Definisi Operasional Kewajaran Harga | 33 |
| Tabel 3. 4 Definisi Operasional Kepuasan Pelanggan | 34 |
| Tabel 3. 5 Definisi Operasional Loyalitas Pelanggan..... | 34 |
| Tabel 3. 6 Instrumen Skala Likert..... | 36 |
| Tabel 3. 7 Modifikasi Kuesioner..... | 36 |
| Tabel 4. 1 Karakteristik Responden | 41 |
| Tabel 4. 2 Deskripsi Jawaban Responden pada Dimensi Tangible | 42 |
| Tabel 4. 3 Deskripsi Jawaban Responden pada Dimensi Reliability..... | 43 |
| Tabel 4. 4 Deskripsi Jawaban Responden pada Dimensi Responsiveness | 44 |
| Tabel 4. 5 Deskripsi Jawaban Responden pada Dimensi Assurance | 45 |
| Tabel 4. 6 Deskripsi Jawaban Responden pada Dimensi Empathy | 45 |
| Tabel 4. 7 Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Suasana Kedai Kopi..... | 46 |
| Tabel 4. 8 Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Kewajaran Harga | 47 |
| Tabel 4. 9 Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Kepuasan Pelanggan | 48 |
| Tabel 4. 10 Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Loyalitas Pelanggan | 49 |
| Tabel 4. 11 Uji Reliabilitas | 50 |
| Tabel 4. 12 Nilai Outer Loadings..... | 51 |
| Tabel 4. 13 Average Variance Extracted (AVE) | 52 |
| Tabel 4. 14 Nilai Cross-Loadings | 54 |
| Tabel 4. 15 Fornell-Larcker Criterion..... | 55 |
| Tabel 4. 16 Nilai R-Square dan R-Square Adjusted | 56 |
| Tabel 4. 17 Path Coefficient..... | 57 |
| Tabel 4. 18 Kesimpulan Hipotesis | 58 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1. 1 Data 8 Wilayah dengan Konsumsi Kopi Tertinggi di Dunia | 5 |
| Gambar 1. 2 Data Merek Kopi dengan Gerai Terbanyak di Indonesia..... | 6 |
| Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual Penelitian | 22 |
| Gambar 4. 1 Path Analysis..... | 56 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| Lampiran I Kuesioner | 71 |
| Lampiran II Data Responden | 92 |
| Lampiran III Hasil Analisis Deskriptif | 96 |
| Lampiran IV Hasil Structural Equation Modelling..... | 97 |
| Lampiran V Pra Riset..... | 101 |
| Lampiran VI Jurnal Acuan..... | 105 |



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, SUASANA KEDAI KOPI, DAN
KEWAJARAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
STARBUCKS COFFEE**

Disusun oleh:

Astia Aurelia Dorothy

Dosen Pembimbing:

Th. Diah Widiastuti, SE., M. Si

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk melakukan pembuktian secara empiris apakah kualitas layanan, suasana kedai kopi, dan kewajaran harga mampu meningkatkan kepuasan pelanggan pada bisnis kedai kopi Starbucks Coffee. Pada tahap selanjutnya, kepuasan yang dirasakan pelanggan apakah berimplikasi padasemakin tingginya loyalitas pelanggan pada bisnis kedai kopi Starbucks Coffee. Penelitian ini didesain sebagai penelitian survei. Penelitian dilakukan kepada masyarakat Indonesia yang pernah mengunjungi dan melakukan pembelian Starbucks Coffee lebih dari satu kali dalam enam bulan terakhir melalui media Google Forms. Penelitian ini menggunakan alat analisis SEM dengan *software* SmartPLS. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa hubungan variabel kualitas layanan, suasana kedai kopi, dan kewajaran harga terhadap kepuasan pelanggan, dan kualitas pelanggan terhadap loyalitas pelanggan menunjukkan pengaruh yang signifikan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Suasana Kedai Kopi, Kewajaran Harga, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.