

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN
LOYALITAS PELANGGAN KOPI KENANGAN**

Skripsi

Untuk Memenuhi Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Manajemen (S1)

Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun Oleh:

Brigitta Clarisa Fiodora

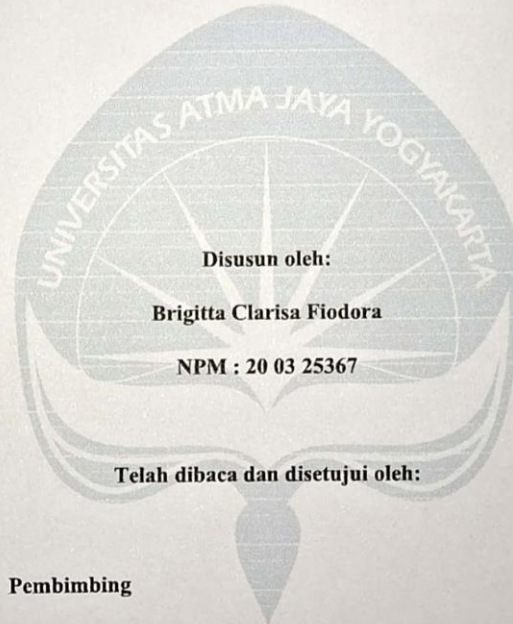
200325367

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

2024

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS
PELANGGAN KOPI KENANGAN**



Disusun oleh:

Brigitta Clarisa Fiodora

NPM : 20 03 25367

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Budi Suprpto", written over a horizontal line.

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

Tanggal, 2 Mei 2024

Skripsi

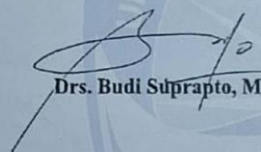
**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS
PELANGGAN KOPI KENANGAN**

yang dipersiapkan dan disusun oleh
Brigitta Clarisa Fiodora
NPM: 20 03 25367


Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji
pada tanggal 11 Juni 2024
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


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

Anggota Panitia Penguji


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


Oscar Christmadian Noventa, SE., M.Sc.

Yogyakarta, 20 Juni 2024
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Wenefrida Widiastuti, SE., M.Sc., 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, KUALITAS PRODUK, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN KOPI KENANGAN

Merupakan benar-benar hasil karya saya sendiri. Segala bentuk pernyataan, ide, maupun kutipan secara langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain, telah dicantumkan secara tertulis di dalam skripsi ini. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa penulis melakukan plagiasi dalam skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang penulis peroleh dapat dinyatakan batal dan akan penulis kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 2 Mei 2024

Yang Menyatakan

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Blarisap' with a stylized flourish at the end.

Brigitta Clarisa Fiodora

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi dengan baik dan lancar yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN KOPI KENANGAN”**. Skripsi ini untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan adanya bimbingan, doa, dukungan, dan semangat dari beberapa pihak kepada penulis sehingga penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin memberikan ucapan berikut kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus, karena kasih-Nya yang senantiasa menyertai, memberikan kekuatan, perlindungan, serta jalan bagi penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar dari awal hingga akhir.
2. Bapak Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D., selaku dosen pembimbing penulis yang telah memberikan tenaga, waktu, kesempatan, dan membimbing serta mengarahkan penulis dengan sabar dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Ibu Wenefrida Mahestu Noviandra Krisjanti, SE., M.Sc.IB, Ph.D., selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. Bapak Harsono, M.Phil., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Terima kasih atas pengabdian dan dukungan dalam hal akademik, khususnya perhatian yang telah Bapak berikan untuk mahasiswa jurusan manajemen.
5. Kedua orang tua penulis tersayang, Bapak Toro dan Mama Etika yang telah menjadi orang tua terhebat. Terima kasih yang tiada terhingga atas limpahan

kasih sayang dan cinta yang tulus, doa yang tak pernah putus, motivasi, nasehat, perhatian, dan pengorbanan yang diberikan selalu membuat penulis selalu bersyukur telah memiliki keluarga yang luar biasa. Serta adik saya Elyn, yang selalu memberikan semangat juga, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

6. Seluruh responden yang telah bersedia mengisi kuesioner dan berpartisipasi dalam penelitian ini.
7. Sahabat SMP dan SMA penulis (Caty, Belinda, Sisca, Anaz, Ayu, Ivone, Yovita, Wulan, Irent, Tiara) yang selalu menghibur dan memberikan semangat kepada penulis.
8. Sahabat Kuliah penulis (Sara, Ayu, Wulan) atas kebersamaan selama kuliah dan yang selalu menghibur serta memberikan dukungan serta semangat kepada penulis.
9. Teman Ciwi-Ciwi (Sara, Felica, Enitana) yang sama-sama sedang mengerjakan skripsi sudah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.
10. Teman Ciwi-Ciwi KKN 82 (Inez, Tiara, Nelsya, Julitha) yang sama-sama sedang mengerjakan skripsi sudah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.
11. Teman-teman Skripsi 24/7 with U (Eigia, Amel, Tiara, Ana) yang selalu memberikan dukungan, menemani dan membantu penulis mengerjakan skripsi di perpustakaan.
12. Dan yang terakhir, untuk diri sendiri, karena sudah berjuang dan berusaha keras sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini belum sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk perbaikan penelitian yang serupa selanjutnya. Penulis juga berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi penelitian selanjutnya dan juga memberikan informasi yang bermanfaat bagi pembacanya. Terakhir, penulis mengucapkan permohonan maaf jika terdapat perkataan yang mungkin menyinggung pihak-pihak tertentu.

Yogyakarta, 2 Mei 2024

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Blasisap' with a stylized flourish at the end.

Brigitta Clarisa Fiodora

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| PERNYATAAN..... | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR TABEL..... | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiii |
| Abstrak | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 13 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 13 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 14 |
| 1.5 Sistematika Penulisan..... | 15 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 17 |
| 2.1 Landasan Teori | 17 |
| 2.1.1 Kualitas Layanan | 17 |
| 2.1.2 Kualitas Produk..... | 18 |
| 2.1.3 Harga..... | 19 |
| 2.1.4 Kepuasan Pelanggan | 20 |
| 2.1.5 Loyalitas Pelanggan..... | 21 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu..... | 23 |
| 2.3 Pengembangan Hipotesis | 28 |
| 2.3.1 Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 28 |
| 2.3.2 Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 29 |
| 2.3.3 Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan | 30 |
| 2.3.4 Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan | 30 |
| 2.4 Kerangka Penelitian | 32 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 33 |

| | |
|--|----|
| 3.1 Jenis Penelitian | 33 |
| 3.2 Objek, Subjek dan Lokasi Penelitian | 33 |
| 3.3 Populasi dan Sampel Penelitian | 34 |
| 3.4 Metode Pengambilan Sampel | 35 |
| 3.5 Metode Pengumpulan Data | 35 |
| 3.6 Definisi Operasional | 37 |
| 3.7 Pengukuran Data | 40 |
| 3.8 Alat Analisis Data | 41 |
| 3.9 Metode Analisis Data | 41 |
| 3.9.1 Analisis Deskriptif | 42 |
| 3.9.2 Analisis Kuantitatif | 43 |
| 3.10 Prosedur Penelitian | 46 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 49 |
| 4.1 Analisis Profil Responden | 49 |
| 4.1.1 Pertanyaan Filter | 50 |
| 4.1.2 Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin | 52 |
| 4.1.3 Profil Responden berdasarkan Usia | 53 |
| 4.2 Analisis Statistik Deskriptif Variabel | 54 |
| 4.2.1 Hasil Deskriptif Kualitas Layanan | 55 |
| 4.2.2 Hasil Deskriptif Kualitas Produk | 56 |
| 4.2.3 Hasil Deskriptif Harga | 57 |
| 4.2.4 Hasil Deskriptif Kepuasan Pelanggan | 58 |
| 4.2.5 Hasil Deskriptif Loyalitas Pelanggan | 59 |
| 4.3 Analisis <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM) | 60 |
| 4.3.1 Evaluasi <i>Goodness of Fit</i> – Menilai <i>Outer Model</i> | 60 |
| 4.3.2 Evaluasi <i>Goodness of Fit</i> – Menilai <i>Inner Model</i> | 66 |
| 4.3.3 Pengujian Hipotesis | 67 |
| 4.4 Pembahasan | 70 |
| 4.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan | 70 |
| 4.4.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan | 71 |
| 4.4.3 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan | 72 |

| | |
|---|----|
| 4.4.4 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan..... | 73 |
| BAB V PENUTUP..... | 75 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 75 |
| 5.2 Implikasi Manajerial..... | 76 |
| 5.3 Keterbatasan Penelitian | 78 |
| 5.4 Saran Penelitian Kedepan..... | 78 |
| DAFTAR PUSTAKA | 80 |
| LAMPIRAN | 84 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu | 23 |
| Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel..... | 37 |
| Tabel 3. 2 Skala Pengukuran Variabel..... | 41 |
| Tabel 3. 3 Perhitungan Interval Kelas..... | 43 |
| Tabel 4. 1 Jumlah Responden yang mengetahui Kopi Kenangan..... | 50 |
| Tabel 4. 2 Jumlah Responden yang pernah membeli produk Kopi Kenangan | 51 |
| Tabel 4. 3 Jumlah Responden yang pernah mengkonsumsi produk Kopi Kenangan secara <i>dine in</i> (minum di tempat)..... | 52 |
| Tabel 4. 4 Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin..... | 53 |
| Tabel 4. 5 Profil Responden berdasarkan Usia | 53 |
| Tabel 4. 6 Kelas Interval | 55 |
| Tabel 4. 7 Jawaban Responden pada Variabel Kualitas Layanan..... | 55 |
| Tabel 4. 8 Jawaban Responden pada Variabel Kualitas Produk..... | 56 |
| Tabel 4. 9 Jawaban Responden pada Variabel Harga | 57 |
| Tabel 4. 10 Jawaban Responden pada Variabel Kepuasan Pelanggan | 58 |
| Tabel 4. 11 Jawaban Responden pada Variabel Loyalitas Pelanggan | 59 |
| Tabel 4. 12 <i>Outer Loading (Measurement Loading)</i> | 61 |
| Tabel 4. 13 <i>Average Variance Extracted</i> | 63 |
| Tabel 4. 14 <i>Cross Loading</i> | 64 |
| Tabel 4. 15 Uji Reliabilitas | 65 |
| Tabel 4. 16 Koefisien Determinasi <i>R-Square</i> | 66 |
| Tabel 4. 17 <i>Path Coefficient</i> | 67 |
| Tabel 4. 18 Hasil Uji Hipotesis | 68 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1. 1 Tren Data Pertumbuhan Industri Makanan dan Minuman tahun 2011-2023..... | 2 |
| Gambar 1. 2 Data Pertumbuhan Industri Makanan dan Minuman tahun 2024 | 2 |
| Gambar 1. 3 Data Pasar Kopi <i>Modern</i> di Asia Tenggara pada 2023 | 3 |
| Gambar 1. 4 Pasar Kopi <i>Modern</i> di Asia Tenggara tahun 2023 | 4 |
| Gambar 1. 5 Kedai Kopi Lokal Terfavorit Tahun 2022..... | 5 |
| Gambar 1. 6 Kedai Kopi Lokal Favorit Orang Indonesia Tahun 2024..... | 6 |
| Gambar 1. 7 Menu Produk Kopi Kenangan..... | 8 |
| Gambar 1. 8 Penerimaan Rekor MURI Gerai Kopi Terbanyak..... | 9 |
| Gambar 1. 9 Tujuh Perusahaan Kopi Modern yang memiliki Jumlah Gerai Terbanyak di ASEAN | 9 |
| Gambar 1. 10 Promo Lebaran Kopi Kenangan..... | 11 |
| Gambar 1. 11 Aplikasi Kopi Kenangan | 12 |
| Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian | 32 |
| Gambar 4. 1 Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Harga terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan | 70 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|-----|
| Lampiran 1 Kuesioner Penelitian..... | 84 |
| Lampiran 2 Data dan Jawaban Responden | 97 |
| Lampiran 3 Hasil <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM) | 109 |
| Lampiran 4 Jurnal Utama..... | 111 |
| Lampiran 5 Hasil Turnitin..... | 121 |

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS
PELANGGAN KOPI KENANGAN**

Brigitta Clarisa Fiodora

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

**Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Atma Jaya Yogyakarta
Jalan Babarsari 43-44, Yogyakarta**

Abstrak

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menguji adanya pengaruh dari kualitas layanan, kualitas produk, harga terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan Kopi Kenangan. Total keseluruhan responden yang diperoleh dalam penelitian ini yaitu sebanyak 341 responden dengan 325 diantaranya berhasil memenuhi kriteria sebagai responden. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *purposive sampling* dengan menggunakan Skala Likert 5 poin. Penelitian ini menggunakan kuesioner dengan *platform Google Forms* dan disebar menggunakan media sosial. Analisis data pada penelitian ini dengan menggunakan aplikasi *SmartPLS*. Hasil yang diperoleh adalah kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Harga, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan