

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK, HARGA,
PADA KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN
STUDI KASUS “SEBATAS KOPI”**

Dosen Pembimbing :

Elisabet Dita Septiari, SE., M.Sc., Ph.D.



Disusun oleh:

Asido Simanjuntak

200325855

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2024**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK,
HARGA, PADA KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS
PELANGGAN**

STUDI KASUS “SEBATAS KOPI”

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana (S1)

Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun Oleh:

Asido N. C. Simanjuntak

NPM: 200325855

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing,



Elisabet Dita Septiari, SE., M.Sc.
Ph.D.

14 Juni 2024

Skripsi

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK, HARGA, PADA KEPUASAN
PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN
STUDI KASUS "SEBATAS KOPI"**

yang telah dipersiapkan dan disusun oleh

Asido N. C. Simanjuntak

NPM: 200325855

telah dipertahankan didepan Panitia Penguji

pada tanggal 10 Juli 2024

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima
sebagai salah satu persyaratan mencapai gelar Sarjana (S1)
Program Studi Manajemen

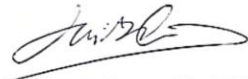
SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji

Anggota Panitia Penguji


(Elisabet Dita Septiari, SE., M.Sc., Ph.D.)


(Nadia Nila Sari, SE., MBA.)


(Dwitya Aribawa, SA., MBA.)

Yogyakarta, 16 Juli 2024

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Atma Jaya Yogyakarta


(Wenefrida Mahestu N. Krisjanti, SE., M.Sc.IB, Ph.D)


FAKULTAS BISNIS
DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

PENGAKUAN KEASLIAN

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

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK, HARGA, PADA KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN STUDI KASUS “SEBATAS KOPI”

Adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri. Dengan seluruh pernyataan ide, dan kutipan secara langsung atau tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain, telah saya cantumkan secara tertulis di skripsi ini pada bagian daftar pustaka. Apabila di kemudian hari saya terbukti melakukan plagiasi baik pada skripsi yang saya miliki, maka gelar, dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 14 Juni 2024

Yang Menyatakan



Asido Simanjuntak

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat, penyertaan, dan kasih Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul ” Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Harga, Pada Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan : Studi Kasus “Sebatas Kopi” dengan baik dan lancar. Penulisan skripsi ini menjadi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulisan skripsi ini dapat selesai dan berjalan dengan baik berkat bimbingan, dukungan, dan doa secara penuh dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa syukur, izinkan penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus atas berkat, penyertaan, dan kasih Karunia-Nya yang begitu besar sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar. Mazmur 23:1 “Tuhah adalah gembalaku, takkan kekurangan aku”
2. Orang tua, abang, kakak, dan seluruh keluarga besar yang tidak dapat diucapkan satu persatu telah memberikan dukungan semangat, doa, dan motivasi di setiap langkah penulis dalam menempuh perkuliahan serta penyusunan skripsi berjalan dengan baik.
3. Ibu Elisabet Dita Septiari, SE., M.Sc., Ph.D., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah berkenan untuk memberikan arahan, dukungan, dan nasihat dalam membimbing penulis hingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan baik dan lancar.
4. Rektor, dekan, para dosen, dan karyawan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan pengajaran dan pelayanan terbaik selama penulis dalam masa perkuliahan.
5. Sebatas Kopi Balige yang telah mengizinkan dan memberi dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi dengan baik dan lancar.
6. MRC dan Asal Nongkrong selaku teman seperjuangan yang telah memberikan dukungan berupa semangat, motivasi, serta bantuan dalam menyelesaikan skripsi dengan baik.
7. Audrey Writing Project and friends selaku teman dalam berkreasi menciptakan football project dan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi.
8. Manajemen Basa Basi (MBB) selaku teman semasa perkuliahan hingga memberikan bantuan serta dukungan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi dengan baik.

9. Komunitas Musik FBE UAJY yang telah bersama-sama berdinamika dalam masa kepengurusan selama perkuliahan.
10. Kelompok KKN 40 Sorogaten yang turut memberikan dukungan semasa perkuliahan dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi.
11. Teman bimbingan kelas Ibu Dita, yang memberikan bantuan dalam pengetahuan dan informasi, serta dukungan untuk menyelesaikan skripsi dengan baik.
12. Responden yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengisi kuesioner penelitian sehingga dapat membantu menyelesaikan skripsi dengan baik dan lancar.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang turut membantu dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi.
14. Kepada diri saya sendiri yang telah berjuang dan berkembang hingga sekarang.

Terlepas dari penelitian yang saya lakukan, saya juga menyadari ketidaksempurnaan dalam penyusunan skripsi. Sehingga apabila nantinya terdapat kritik dan saran yang bertujuan untuk membangun penelitian ini agar lebih baik akan saya terima dengan senang hati. Saya pun berharap, penelitian ini dapat member manfaat kepada seluruh pembara dan dapat memberikan refrensi kepada penelitian selanjutnya. Akhir kata saya ucapkan terima kasih banyak.

Peneliti



Asido N. C. Simanjuntak

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK, HARGA, PADA KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN STUDI KASUS “SEBATAS KOPI”

Disusun Oleh :

**Asido N. C. Simanjuntak
200325855**

Dosen Pembimbing :

Elisabet Dita Septiari, SE., M.Sc., Ph.D.

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisa pengaruh kualitas layanan, kualitas produk, harga, pada kepuasan pelanggan dan loyalita pelanggan pada Sebatas Kopi. Objek penelitian ini merupakan pelanggan dari Sebatas Kopi di Kota Balige. Pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Total responden yang terkumpul dalam melakukan penelitian sebanyak 202, namun yang data responden yang digunakan sebanyak 192 responden. Data penelitian ini diperoleh dengan melakukan survei yaitu menyebarkan kuesioner secara *online* melalui *link g-form* dengan menggunakan metode skala *likert*. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Structural Equation Model-Partial Least Square (SEM-PLS) dengan bantuan software Smart-PLS 4. Hasil dari penelitian menemukan bahwa kepuasan pelanggan, kualitas layanan, dan harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan, akan tetapi kualitas produk tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kemudian kualitas layanan dan kualitas produk juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, namun harga tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pada penelitian ini juga kepuasan pelanggan memediasi kualitas layanan, kualitas produk, dan harga terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Sebatas Kopi, kualitas layanan, kualitas produk, harga, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan.

DAFTAR ISI

PENGAKUAN KEASLIAN.....	II
KATA PENGANTAR	IV
ABSTRAK.....	VI
DAFTAR ISI.....	VII
DAFTAR GAMBAR	X
DAFTAR TABEL	XI
DAFTAR LAMPIRAN.....	XII
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penelitian.....	8
BAB II.....	10
TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Loyalitas Pelanggan	10
2.1.2 Kepuasan Pelanggan	11
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.4 Kualitas Produk.....	12
2.1.5 Harga.....	13
2.2 Penelitian Terdahulu.....	14
2.3 Pengembangan Hipotesis	18
2.3.1 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	18
2.3.2 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	19
2.3.3 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan	19
2.3.4 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	20
2.3.5 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan	20
2.3.6 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	20
2.3.7 Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan	21
2.3.8 Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh antara Kualitas Layanan dan Loyalitas Pelanggan.....	22

2.3.9	Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh antara Kualitas Produk dan Loyalitas Pelanggan.....	22
2.3.10	Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh antara Harga dan Loyalitas Pelanggan.....	22
2.4	Kerangka Penelitian	23
BAB III	24
METODOLOGI PENELITIAN	24
3.1	Jenis Penelitian.....	24
3.2	Objek, Subjek, dan Tempat Penelitian	24
3.3	Populasi dan Sampel	25
3.3.1	Populasi.....	25
3.3.2	Sampel.....	25
3.4	Metode Pengumpulan Data	26
3.5	Defenisi Operasional Variabel.....	26
3.6	Pengukuran Data	28
3.7	Metode Analisis Data	29
3.7.1	Uji Validitas	29
3.7.2	Uji Reabilitas	30
3.7.3	Structural Ecuation Modeling (SEM-PLS).....	30
3.8	Uji Hipotesis.....	31
3.9	Hasil Uji Kesioner.....	32
BAB IV	35
HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1	Analisa Profil Responden.....	35
4.1.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
4.1.2	Profil Responden Berdasarkan Usia	36
4.1.3	Profil Responden Berdasarkan Status.....	36
4.1.4	Profil Responden Berdasarkan Uang Saku per-bulan.....	37
4.2	Analisis Deskriptif.....	38
4.3	Hasil Analisis Data	39
4.3.1	Analisi Structural Equation Modeling – Partial Least Square (SEM-PLS).....	39
4.3.2	Outer Model	40
4.3.3	Inner Model.....	45
4.3.4	Uji Hipotesis	48

4.4	Pembahasan.....	53
4.4.1	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	53
4.4.2	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	53
4.4.3	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan	54
4.4.4	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	54
4.4.5	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan	55
4.4.6	Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	55
4.4.7	Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan	56
4.4.8	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Antara Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan	56
4.4.9	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Antara Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan.....	57
4.4.10	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Antara Harga terhadap Loyalitas Pelanggan.....	57
BAB V	59
KESIMPULAN DAN SARAN.....	59
5.1	Kesimpulan.....	59
5.1.1	Kesimpulan Profil Responden	59
5.1.2	Kesimpulan Uji Hipotesis	59
5.2	Implikasi Manajerial	60
5.3	Keterbatasan Penelitian	62
5.4	Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	62
Daftar Pustaka.....	63
LAMPIRAN.....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 <i>Rasio 3 Kedai Kopi Terkenal di Indonesia</i>	1
Gambar 1. 2 <i>Statistik Produksi Kopi pada tahun 2017-2022 di Indonesia</i>	2
Gambar 1. 3 <i>Logo dan Menu Sebatas Kopi</i>	4
Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian	23
Gambar 4.1 Model Sturctural SEM-PLS	40
Gambar 4.2 Model kosntruk	41
Gambar 4. 3 model structural <i>bootstrapping calculation</i>	48

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Defenisi Operasional.....	26
Tabel 3.2 <i>Skala Likert</i>	28
Tabel 3.3 <i>Face Validity</i>	32
Tabel 3.4 Hasil uji validitas	33
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas	34
Tabel 4.1 Profil responden berdasarkan jenis kelamin	35
Tabel 4.2 Profil responden berdasarkan usia	36
Tabel 4.3 Profil responden berdasarakan status	36
Tabel 4.4 Profil responden berdasarkan uang saku per-bulan	37
Tabel 4.5 Hasil analisis deskriptif.....	38
Tabel 4.6 Nilai outer loading (<i>loading factor</i>)	41
Tabel 4.7 Nilai Average Variance Extracted (AVE).....	43
Tabel 4.8 Nilai <i>cross loading</i>	43
Tabel 4.9 Nilai <i>cronbach alpha</i> dan <i>composite reliability</i>	45
Tabel 4.10 nilai <i>R-Square</i>	45
Tabel 4.11 nilai <i>F-Square</i>	46
Tabel 4.12 nilai <i>q-square</i>	47
Tabel 4.13 Path coeffictiens	49
Tabel 4.14 Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung (Specific Indirect Effect).....	51

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Surat Pengantar Kuesioner.....	68
LAMPIRAN 2 Indikator Jurnal Utama.....	69
LAMPIRAN 3 Kuesioner	69
LAMPIRAN 4 Kuesioner G-Form	75
LAMPIRAN 5 Hasil Pengujian SEM PLS	92
LAMPIRAN 6 Jurnal Acuan Utama	98