



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA MEREK, DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KOPI
KENANGAN DI JAKARTA**

SKRIPSI

YUDI ISKANDAR 191011150

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2022**



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA MEREK, DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KOPI
KENANGAN DI JAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen**

YUDI ISKANDAR 191011150

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA**

2022

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Yudi Iskandar

NIM : 1910111150

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 7 Desember 2022

Yang menyatakan,



(Yudi Iskandar)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yudi Iskandar
NIM : 1910111150
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Prodi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (Non Exclusive Royalty Free Right) atas Skripsi saya yang berjudul :

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA MEREK, DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KOPI
KENANGAN DI JAKARTA**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 7 Desember 2022

Yang menyatakan,



(Yudi Iskandar)

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA MEREK, DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN KOPI KENANGAN DI JAKARTA**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Yudi Iskandar 1910111150

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 20 Desember 2022
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**



Dr. Miguna Astuti, S.Si, MM., CPM
Ketua Penguji



Lina Aryani, S.E., M.M
Penguji I



Dr. Alfatih S. Manggabarani, SE, M.SI
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Dianwitakasih Arieftiara, SE., Ak., M.Ak., CA., CSRS
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis



Siti Hidayati, S.E., M.M.
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada Tanggal : 20 Desember 2022

The Influence of Service Quality, Brand Image, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty of Kopi Kenangan in Jakarta

By Yudi Iskandar

Abstract

The development of coffee drinkers in Indonesia has resulted in the emergence of brand coffee shop with a variety of unique themes, one of which is coffee memories as a pioneer of drinking coffee with the concept ready to drink. This study aims to determine, prove and analyze the influence of service quality, brand image, and customer satisfaction on customer loyalty due to the discovery of the phenomenon of customer loyalty at Kopi Kenangan in Jakarta. This study uses quantitative testing methods with primary data collection.. As for this study, non-probability sampling was used with the sampling technique used in the study, namely purposive sampling with a total sample taken of 100 customer respondents who had purchased the Kopi Kenangan product at the Kopi Kenangan outlet in Jakarta, and then an analysis of the questionnaire included validity and reliability analyzed descriptively and analysis using the SmartPLS 3.0 program. The primary data source was obtained from distributing questionnaires to customers who had purchased the Kopi Kenangan product in Jakarta. The results of testing this research show (1) Service quality has a significant and positive effect on customer loyalty for Kopi Kenangan in Jakarta. (2) Brand image does not have a significant effect on customer loyalty for Kopi Kenangan in Jakarta. (3) Customer satisfaction has a significant and positive effect on customer loyalty for Kopi Kenangan in Jakarta.

Keywords : *Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*

Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Kopi Kenangan di Jakarta

Oleh Yudi Iskandar

Abstrak

Berkembangnya peminum kopi di Indonesia mengakibatkan bermunculan merek-merek *coffee shop* dengan berbagai tema yang unik, salah satunya kopi kenangan sebagai pelopor minum kopi dengan konsep *ready to drink*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, membuktikan dan menganalisis pengaruh antara kualitas layanan, citra merek, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dikarenakan ditemukannya fenomena loyalitas pelanggan di kopi kenangan di Jakarta. Penelitian ini menggunakan pengujian metode kuantitatif dengan pengumpulan data primer. Adapun di dalam penelitian ini menggunakan non probability sampling dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ialah purposive sampling dengan jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 responden pelanggan yang pernah membeli produk kopi kenangan pada outlet kopi kenangan di Jakarta kemudian dilakukan analisis terhadap kuesioner meliputi uji validitas dan reliabilitas yang dianalisis secara deskriptif dan Metode analisis menggunakan program SmartPLS 3.0. Sumber data primer didapat dari penyebaran kuesioner kepada pelanggan yang sudah membeli produk kopi kenangan di Jakarta. Hasil dari pengujian penelitian ini menunjukkan (1) Kualitas layanan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap loyalitas pelanggan kopi kenangan di Jakarta. (2) Citra merek tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan kopi kenangan di Jakarta. (3) Kepuasan pelanggan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap loyalitas pelanggan kopi kenangan di Jakarta.

Kata kunci : Kualitas layanan, citra merek, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskom@upnvj.ac.id

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
SEMESTER GANJIL TA. 2022/2023**

Hari ini Selasa, tanggal 20 Desember 2022, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Yudi Iskandar

No.Pokok Mahasiswa : 1910111150

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Kopi Kenangan Di Jakarta

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus* *)

Pengui

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Miguna Astuti, S.Si, MM.,CPM	Ketua	1.
2	Lina Ariyani, SE, MM	Anggota I	2.
3	Dr. Alfatih S. Manggabarani, SE, M.Si	Anggota II **)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu
**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 20 Desember 2022

Mengesahkan

A.n DEKAN

Kaprosdi Manajemen S.1

Siti Hidayati, SE, MM.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Penelitian dengan judul **”Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Kopi Kenangan di Jakarta ”**. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah banyak memberi bantuan kepada penulis.

Terima kasih peneliti sampaikan kepada Ibu Dr. Alfatih S. Manggabarani, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan arahan dan saran- saran yang sangat bermanfaat dalam penelitian ini, para dosen penguji Dr. Miguna Astuti, S.Si., M.M., CPM dan Lina Aryani, SE, MM yang memberikan arahan serta masukan di dalam penelitian ini.. Kepada orang tua saya yang selalu mendukung dan selalu memberikan semangat dalam menyelesaikan penelitian ini. Teman-teman grup sahabat otan yang banyak berbagi suka dan duka dalam penyelesaian skripsi ini yaitu Akhsanul Kholiqin, Raihan Fito, Raihan Hilmi, Hero Fariqo , Fauzan Akhyar , Bimo Hadisaputro , dan Rafli Aditya Risaldi, serta teman bimbingan yang banyak memberikan wawasan-wawasan baru dalam penyelesaian skripsi ini. *Last but not least, i wanna thank me, for believing in me, for doing all this hard work, for having no days off, for never quitting, for just being me at all times.*

Akhir kata peneliti ucapkan permintaan maaf yang sebesar-besarnya apabila masih terdapat ketidaksempurnaan dalam penulisan skripsi ini. Peneliti berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua

Jakarta, 10 Desember 2022

Yudi iskandar

DAFTAR ISI

Contents

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	8
I.3 Tujuan Penelitian	8
I.4 Manfaat Hasil Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
II.1 Landasan Teori.....	10
II.1.1 Perilaku Konsumen	10
II.1.2 Loyalitas Pelanggan.....	11
II.1.3 Kualitas Layanan	14
II.1.4 Citra Merek	17
II.1.5 Kepuasan Pelanggan.....	19
II.2 Penelitian Terdahulu.....	22
II.3 Model Penelitian	29

II.3.1 Kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan	30
II.3.2 Citra merek terhadap loyalitas pelanggan.....	30
II.3.3 Kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan	31
II.4 Hipotesis	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
III.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	32
III.1.1 Definisi Operasional.....	32
III.1.2 Pengukuran Variabel	33
III.2 Populasi dan sampel.....	34
III.2.1 Populasi	34
III.2.2 Sampel	35
III.3 Pengumpulan data.....	37
III.3.1 Jenis dan sumber data.....	37
III.3.2 Pengumpulan Data	37
III.4 Teknik analisis data.....	39
III.4.1 Teknik analisis deskriptif	39
III.4.2 Teknik Analisis Data Inferensial.....	41
III.4.3 Uji hipotesis	46
III.4.4 Kerangka Model Penelitian	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49
IV.1 Deskripsi Objek Penelitian	49
IV.1.1 Sejarah Kopi Kenangan.....	49
IV.1.2 Visi dan Misi Kopi Kenangan	49
IV.1.3 Makna Logo Kopi Kenangan	50
IV.2 Deskripsi Data Penelitian	50
IV.2.1 Deskripsi Data Responden	50
IV.3 Analisis Data Deskriptif.....	56
IV.4 Analisis Data Inferensial dan Uji Hipotesis	61
IV.4.1 Model Pengukuran (Outer Model).....	61
IV.4.2 Model Struktural (Inner Model)	68

IV.4.3 Uji Hipotesis	70
IV.5 Pembahasan	72
IV.5.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	72
IV.5.2 Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan	76
IV.5.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	79
IV.6 Keterbatasan Penelitian	81
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	82
V.1 Simpulan.....	82
V.2 Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA.....	86
RIWAYAT HIDUP.....	89
LAMPIRAN.....

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Top Brand Awards Kedai Kopi	5
Tabel 2. Penelitian terdahulu	28
Tabel 3. Pengukuran variable	34
Tabel 4. Skala Likert	37
Tabel 5. Kisi Kisi Instrumen	38
Tabel 6. Interpretasi Nilai indeks	40
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 8. Karakteristik responden berdasarkan usia	51
Tabel 9. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	53
Tabel 10. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan	54
Tabel 11. Karakteristik responden berdasarkan penghasilan	55
Tabel 12. Interpretasi Nilai indeks	56
Tabel 13. Jawaban Responden Terhadap Variabel loyalitas pelanggan	57
Tabel 14. Jawaban Responden Terhadap Variabel kualitas layanan	58
Tabel 15. Jawaban Responden Terhadap Variabel citra merek	59
Tabel 16. Jawaban Responden Terhadap Variabel kepuasan pelanggan	60
Tabel 17. Outer Loading Factor Hasil Output SmartPLS	63
Tabel 18. Average Variance Extraced (AVE)	64
Tabel 19. Cross loading	65
Tabel 20. Composite Reliability	66
Tabel 21. Cronbach Alpha	67
Tabel 22. R-Square	69
Tabel 23. Q-Square	69
Tabel 24. Uji bootstrapping	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Konsumsi Kopi Negara Eksportir	2
Gambar 2. Konsumsi kopi nasional	2
Gambar 3. Konsep take away kopi kenangan	3
Gambar 4. Kerangka Model Penelitian	29
Gambar 5. Langkah-langkah PLS	42
Gambar 6. Kerangka Model Penelitian	48
Gambar 7. Logo kopi kenangan	50
Gambar 8. Pie chart jenis kelamin responden	51
Gambar 9. Pie chart usia responden	52
Gambar 10. Pie chart usia responden	53
Gambar 11. Pie chart pendidikan responden	54
Gambar 12. Pie chart penghasilan responden	55
Gambar 13. Hasil Pengujian Outer Model	62
Gambar 14. Hasil Pengujian Inner Model	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner penelitian	91
Lampiran 2. Tabulasi data responden	98
Lampiran 3. Deskripsi data responden	110
Lampiran 4. Hasil output SmartPLS	111
Lampiran 5. Tabel T	116