



ANALISIS LOYALITAS PELANGGAN PADA FORE COFFEE

SKRIPSI

MUHAMMAD FARREL DEANDRA KUSUMA 2110111262

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

2024

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : MUHAMMAD FARREL DEANDRA KUSUMA

NIM : 2110111262

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

Jakarta, 5 Oktober 2024

Yang menyatakan,



(Muhammad Farrel Deandra Kusuma)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Farrel Deandra Kusuma
Nim : 2110111262
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

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

Analisis Loyalitas Pelanggan Pada Fore Coffee

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 hak cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 12/12/2024

Yang Menyertakan,



Muhammad Farrel Deandra Kusuma



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450

Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904

Laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

FORMULIR PERSETUJUAN JUDUL SKRIPSI

NAMA : MUHAMMAD FARREL DEANDRA KUSUMA
NIM : 2110111262
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
KONSENTRASI : PEMASARAN
ALAMAT RUMAH : JL. TANJUNG DUREN RAYA NO. 53, GROGOL PETAMBURAN, JAKARTA
BARAT, DKI JAKARTA. 11470
ALAMAT KANTOR :-
NO. TELEPON : +62 81299682725

Bersama ini mengajukan Judul Skripsi : ANALISIS LOYALITAS PELANGGAN PADA FORE COFFEE

Jakarta, 24 September 2024
Mahasiswa

(Muhammad Farrel Deandra Kusuma)

Diisi oleh Ketua Program

Dosen Pembimbing : Lina Aryani, S.E., M.M

Jakarta, 24 September 2024

BERSEDIA/TIDAK BERSEDIA
Dosen Pembimbing

(Lina Aryani, S.E., M.M)

Ketua Program Studi
Manajemen SI

(Siti Hidayati, S.E., M.M)

Catatan :

1. Judul/Topik dapat disempurnakan oleh Pembimbing, tanpa mengganti/mengurangi variabel
2. Judul Skripsi hanya berlaku 1 (satu) semester. (berlaku sampai dengan Januari 2025)

LEMBAR PENGESAHAN

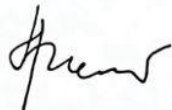
USULAN PENELITIAN

ANALISIS LOYALITAS PELANGGAN PADA FORE COFFEE

Dipersiapkan dan disusun oleh:

MUHAMMAD FARREL DEANDRA KUSUMA 2110111262

Pembimbing



Lina Aryani, S.E, M.M

Jakarta, 14 Oktober 2024

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen S1



Siti Hidayati, S.E, M.M

SKRIPSI

ANALISIS LOYALITAS PELANGGAN PADA FORE COFFEE

Dipersiapkan dan disusun oleh:

MUHAMMAD FARREL DEANDRA KUSUMA 2110111262

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 12 Desember 2024
Dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**



Prof. Dr. Prasetyo Hadi, SE., MM., CFMP

Ketua Penguji



Dr. Alfatih S. Manggabarani, S.E., M.Si.

Penguji I



Lina Aryani, S.E., M.M.

Penguji II



Siti Hidayati, SE, MM

Koordinator Program Studi



Dr. Jubaedah, SE., MM

Dekan

Disahkan di : Jakarta

Pada tanggal : 12 Desember 2024



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. 2024/2025

Hari ini Kamis , tanggal 12 Desember 2024, telah dilaksanakan **Ujian Skripsi** bagi mahasiswa :

Nama : **Muhammad Farrel Deandra Kusuma**

No.Pokok Mahasiswa : **2110111262**

Program : **Manajemen S.1**

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

ANALISIS LOYALITAS PELANGGAN PADA FORE COFFEE

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus **)

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Prof. Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M., CFMP	Ketua	1. 
2	Dr. Alfatih S. Manggabarani, SE, M.Si	Anggota I	2. 
3	Lina Aryani, SE, MM	Anggota II **)	3. 

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu


**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 12 Desember 2024

Mengetahui

A.n DEKAN

Kaprodi Manajemen S.1


Siti Hidayati, SE, MM.

ABSTRACT

This study, titled "Customer Loyalty Analysis at Fore Coffee," aims to analyze the influence of product quality, service quality, and store atmosphere on customer loyalty. The independent variables in this study include product quality (X1), service quality (X2), and store atmosphere (X3), while customer loyalty (Y) serves as the dependent variable. This research employs a quantitative approach using SmartPLS 4 for data analysis. The data were collected from 100 respondents, who are Fore Coffee customers active in South Jakarta. The findings reveal that product quality has a positive and significant effect on customer loyalty, as indicated by a t-statistic greater than the t-table and a p-value below 0.05. On the other hand, service quality does not significantly affect customer loyalty, as the t-statistic is lower than the t-table and the p-value exceeds 0.05. Additionally, store atmosphere has a positive and significant effect on customer loyalty, with statistical results showing a t-statistic above the t-table and a p-value below 0.05. These results suggest that to enhance customer loyalty, Fore Coffee should prioritize improving product quality and store atmosphere, while the service quality aspect requires further evaluation. This study provides strategic recommendations for Fore Coffee's management to sustain and enhance customer loyalty.

Keywords: *Product Quality, Service Quality, Store Atmosphere, Customer Loyalty.*

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul "Analisis Loyalitas Pelanggan Pada Fore Coffee" yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan suasana toko terhadap loyalitas pelanggan. Variabel independen dalam penelitian ini meliputi kualitas produk (X1), kualitas pelayanan (X2), dan suasana toko (X3), sedangkan loyalitas pelanggan (Y) merupakan variabel dependen. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis data menggunakan SmartPLS 4. Data diperoleh dari 100 responden yang merupakan pelanggan Fore Coffee yang beraktivitas di Jakarta Selatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dengan nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel dan nilai p-value di bawah 0,05. Sebaliknya, kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dengan nilai t-hitung yang lebih kecil dari t-tabel dan p-value di atas 0,05. Suasana toko juga terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dengan hasil uji statistik yang menunjukkan t-hitung di atas t-tabel dan p-value di bawah 0,05. Temuan ini mengindikasikan bahwa untuk meningkatkan loyalitas pelanggan, Fore Coffee perlu memprioritaskan peningkatan kualitas produk dan suasana toko, sementara aspek pelayanan membutuhkan evaluasi lebih lanjut. Penelitian ini memberikan rekomendasi strategis bagi manajemen Fore Coffee dalam mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Suasana Toko, Loyalitas Pelanggan.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Suasana Toko terhadap Loyalitas Pelanggan Fore Coffee**”

Adapun skripsi dibuat sebagai syarat mencapai gelar sarjana pada Program S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang terlibat dalam memberikan dukungan. Pihak tersebut diantaranya:

- 1) Dr. Jubaedah, SE., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang memberikan izin untuk penulisan penelitian.
- 2) Dr. Yudi Nur Supriadi, S.Sos.I, MM. selaku Ketua Jurusan Manajemen yang telah memberikan arahan dalam penyusunan penelitian.
- 3) Siti Hidayati, SE., MM. selaku Kepala Program Studi Manajemen Program Sarjana yang telah memberikan arahan dan dukungan.
- 4) Lina Aryani S.E., M.M. selaku dosen pembimbing skripsi sekaligus pembimbing akademik yang telah memberikan arahan, nasihat, serta masukan yang bermanfaat kepada penulis selama menyusun penelitian dan kehidupan di kampus.
- 5) Kedua orang tua, dan keluarga besar penulis yang memberikan semangat serta dukungan.
- 6) Keluarga besar CPS (Fadli, Gema, Alsyaf, Najwa, Audrey, Naila, Lulu), yang telah mengajarkan penulis apa itu arti semangat, komitmen, serta kesetiaan.
- 7) Leonardo, Syahren, Wisal, Hasan, Nadhif, dan Fadjri yang telah menjadi pendengar dan pendorong semangat selama masa kuliah.
- 8) Nandisha yang telah membantu dan memberikan dukungan moral kepada penulis selama pembuatan skripsi ini

- 9) FC Barcelona yang telah mengajarkan apa arti proses dalam sebuah hidup yang penuh dengan rintangan.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna sehingga penulis menerima kritik dan saran yang bersifat membangun guna menjadikan penelitian ini lebih baik lagi. Adapun harapan penulis, semoga penelitian ini dapat menambah wawasan bagi para pembaca dan bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta,

Muhammad Farrel Deandra Kusuma

DAFTAR ISI

ABSTRACT.....	i
PRAKATA.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB 1	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II	11
TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	11
2.1.2 Perilaku Konsumen	12
2.1.3 Loyalitas Pelanggan.....	12
2.1.4 Kualitas Produk	15
2.1.5 Kualitas Pelayanan	19
2.1.6 Suasana Toko	21
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu.....	24
2.3 Model Penelitian	41
2.3.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan	41
2.3.2 Pengaruh Suasana Toko terhadap Loyalitas Pelanggan	42
2.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	42
2.4 Hipotesis	43
BAB III.....	44
METODE PENELITIAN	44
3.1 Definisi Operasional dan Penentuan Variabel	44
3.1.1 Definisi Operasional	44
3.1.2 Pengukuran Variabel	45
3.2 Populasi dan Sampel	46
3.2.1 Populasi.....	46
3.2.2 Sampel.....	46
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.3.1 Jenis Data	47
3.3.2 Sumber Data.....	48
3.3.3 Pengumpulan Data	48

3.4 Teknik Analisis Data	50
3.4.1 Teknik Analisis Data Deskriptif	50
3.4.2 Teknik Analisis Inferensial	52
3.4.3 Uji Validitas	58
3.4.5 Uji R-Square	59
3.4.6 Uji Q-Square	59
3.4.7 Uji Hipotesis	60
BAB IV	62
HASIL DAN PEMBAHASAN	62
4.2 Deskripsi Data Penelitian	63
4.2.1 Deskripsi Data Responden	63
4.2.2 Analisis Data Deskriptif	68
4.3 Analisis Data Inferensial	75
4.3.1 Model Pengukuran (Outer Model)	75
4.3.2 Model Struktural	81
4.4 Uji Hipotesis	84
4.5 Pembahasan	86
4.5.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	86
4.5.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	88
4.5.3 Pengaruh Suasana Toko Terhadap Loyalitas Pelanggan	90
BAB V	93
SIMPULAN DAN SARAN	93
5.1 Simpulan	93
5.3 Saran	94
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN	99

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Hasil Penelitian Terdahulu.....	33
Tabel 2. Pengukuran Variabel.....	45
Tabel 3. Skala <i>Likert</i>	48
Tabel 4. Kisi - kisi Instrumen Penelitian.....	49
Tabel 5. Interpretasi Nilai Indeks Responden.....	52
Tabel 6. Interpretasi Nilai Reabilitas	59
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	65
Tabel 8. Nilai Indeks Responden Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan	69
Tabel 9. Nilai Indeks Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk	70
Tabel 10. Nilai Indeks Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	72
Tabel 11. Nilai Indeks Responden Terhadap Variabel Suasana toko.....	73
Tabel 12. Nilai <i>Outer Loading</i>	77
Tabel 13. <i>Cross Loading</i>	78
Tabel 14. <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	80
Tabel 15. <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	81
Tabel 16. <i>R-Square</i>	82
Tabel 17. <i>Q-Square</i>	83
Tabel 18. Uji <i>Bootstrapping</i>	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Data Intesitas Kunjungan ke Cafe	2
Gambar 2. <i>Top Brand Index</i>	3
Gambar 3. <i>Launching</i> Kampanye #Forevolution	4
Gambar 4. Aplikasi Fore Coffee	7
Gambar 5. Model Penelitian	43
Gambar 6. Langkah - langkah Analisis PLS	53
Gambar 7. <i>Inner Model</i>	54
Gambar 8. <i>Outer Model</i>	55
Gambar 9. Konstruksi Diagram Jalur	56
Gambar 10. Logo Fore Coffee	62
Gambar 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
Gambar 13. Responden yang Beraktivitas di Kota Jakarta Selatan	66
Gambar 14. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	67
Gambar 15. <i>Outer Model</i>	76
Gambar 16. <i>Inner Model</i>	82

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	99
Lampiran 2. Tabulasi Data	106
Lampiran 3. Deskripsi Data Responden	116
Lampiran 4. Analisis Data Deskriptif	118
Lampiran 5. <i>Output Outer Model SmartPLS 4.0</i>	120
Lampiran 6. <i>Output Inner Model SmartPLS 4.0</i>	121
Lampiran 7. <i>Output Analisis Data SmartPLS 4.0</i>	122
Lampiran 8. T-Tabel.....	127
Lampiran 9. Kartu Monitoring	128