



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN
HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KOPI JANJI
JIWA**

SKRIPSI

DIAH AYU SEKAR ARUM 2110111011

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS
PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
2024**



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN
HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KOPI JANJI
JIWA**

SKRIPSI

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

DIAH AYU SEKAR ARUM 2110111011

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
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 : Diah Ayu Sekar Arum

NIM : 2110111011

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

Jakarta, 30 September 2024

Yang menyatakan,



Diah Ayu Sekar Arum

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Diah Ayu Sekar Arum
NIM : 2110111011
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 :

"PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KOPI JANJI JIWA"

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 : 31 Desember 2024

Yang menyatakan,

(Diah Ayu Sekar Arum)

PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KOPI JANJI JIWA

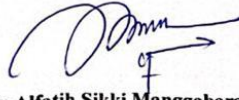
Dipersiapkan dan disusun oleh:

DIAH AYU SEKAR ARUM 2110111011

Telah Dipertahankan di depan Tim Penguji pada Tanggal:

31 Desember 2024

dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Dr. Alfatih Sikki Manggabarani, SE., M.Si
Ketua Penguji



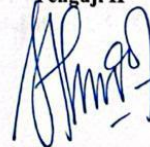
Dr. Guntur Syahputra Saragih, MSM
Penguji I



Lina Arvani, SE., MM
Penguji II



Dr. Jubedah, S.E., M.M
Dekan



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

Disahkan di : Jakarta
Pada Tanggal : 31 Desember 2024

PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KOPI JANJI JIWA

Oleh Diah Ayu Sekar Arum

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menganalisis, dan membuktikan pengaruh kualitas produk, citra merek, dan harga terhadap loyalitas pelanggan Kopi Janji Jiwa di wilayah Jakarta Selatan. Populasi yang menjadi fokus penelitian ini adalah konsumen yang memiliki pengalaman dan ketertarikan untuk membeli produk Kopi Janji Jiwa, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang berusia 17 tahun ke atas dan beraktivitas di Jakarta Selatan, menggunakan metode purposive sampling. Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dan memanfaatkan software SmartPLS 4.0 untuk pengolahan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, (2) Citra Merek berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, serta (3) Harga berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Kopi Janji Jiwa.

Kata kunci : Kualitas Produk, Citra Merek, Harga, dan Loyalitas Pelanggan

***THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, BRAND IMAGE, AND PRICE
ON CUSTOMER LOYALTY FOR KOPI JANJI JIWA***

By Diah Ayu Sekar Arum

Abstract

This study aims to determine, analyze, and prove the effect of product quality, brand image, and price on customer loyalty for Kopi Janji Jiwa in the South Jakarta area. The population that is the focus of this research is consumers who have experience and interest in buying Kopi Janji Jiwa products, with a sample size of 100 respondents aged 17 years and over and active in South Jakarta, using purposive sampling method. This research applies a quantitative approach and utilizes SmartPLS 4.0 software for data processing. The results showed that: (1) Product Quality has a significant effect on Customer Loyalty, (2) Brand Image has a significant effect on Customer Loyalty, and (3) Price has a significant effect on Jiwa Promise Coffee Customer Loyalty.

Keywords: Product Quality, Brand Image, Price, and Customer Loyalty

BERITA ACARA SKRIPSI



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 Selasa, tanggal 31 Desember 2024, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Diah Ayu Sekar Arum

No.Pokok Mahasiswa : 2110111011

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek dan Harga Terhadap Loyalitas pelanggan Kopi Janji Jiwa
Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus* *)

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Alfatih S. Manggabarani, SE, M.Si	Ketua	1.
2	Dr. Guntur Syahputra Saragih, MSM	Anggota I	2.
3	Lina Aryani, SE, MM	Anggota II (**)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

***) Dosen Pembimbing

Jakarta, 31 Desember 2024

Mengesahkan

A.n DEKAN

Kaprodi. Manajemen S.1

Siti Hidayati, SE, MM.

PRAKARTA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Kopi Janji Jiwa”** sebagai salah satu kriteria untuk menyelesaikan program studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta. Penulis mendapatkan banyak bantuan serta dukungan dari beberapa pihak selama menjalani penulisan. Sehingga dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Antar Venus, M.A., Comm. selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
2. Ibu Dr. Jubaedah, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
3. Ibu Siti Hidayati, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
4. Ibu Lina Aryani, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah membantu dan membimbing penulis dalam menyusun usulan penelitian skripsi ini.
5. Ibu Dra. Bernadin Dwi, M.M. selaku dosen pembimbing akademik.
6. Keluarga dan teman-teman yang telah memberikan doa dan dukungan selama menyelesaikan usulan penelitian ini.

Penulis berharap usulan penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif terhadap pengembangan ilmu pengetahuan. Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam usulan penelitian ini. Oleh sebab itu, kritik dan saran sangat penulis harapkan guna meningkatkan kebermanfaatan usulan penelitian ini.

Jakarta, 01 September 2024

Diah Ayu Sekar Arum

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
BERITA ACARA SKRIPSI.....	viii
PRAKARTA	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Pemasaran	12
2.1.2 Perilaku Konsumen.....	13
2.1.3 Loyalitas Pelanggan.....	14
2.1.4 Kualitas Produk.....	15
2.1.5 Citra Merek	19
2.1.5 Harga.....	22
2.2 Penelitian Terdahulu.....	24
2.3 Model Penelitian.....	34
2.3.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan.	35
2.3.2 Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan.....	35
2.3.3 Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan.	36
2.4 Hipotesis	36
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	38
3.1.1 Definisi Operasional.....	38
3.1.2 Pengukuran Variabel.....	39

3.2	Populasi dan Sampel	40
3.2.1	Populasi	40
3.2.2	Sampel.....	40
3.3	Teknik Pengumpulan Data	42
3.3.1	Jenis Data	42
3.3.2	Sumber Data.....	42
3.3.3	Pengumpulan Data	42
3.4	Analisis Data	44
3.4.1	Pretest.....	44
3.4.2	Analisis Statistik Deskriptif	45
3.4.3	Analisis Statistik Inferensial	47
3.4.4	Uji Validitas	51
3.4.5	Uji Reabilitas.....	52
3.4.6	Uji Hipotesis	53
a)	Uji <i>R-Square</i> (R^2)/Koefisien Determinasi	53
b)	Uji <i>Q Square</i> (Q^2)	54
c)	Uji t (Koefisien Regresi Parsial)	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		57
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	57
4.2	Pretest	60
4.3	Deskripsi Data Penelitian	63
4.3.1	Deskripsi Data Responden.....	63
4.3.2	Analisis data Deskriptif	66
4.4	Uji Hipotesis dan Analisis	72
4.4.1	Model Pengukuran (Outer Model).....	72
4.3.2	Model Struktural (Inner Model)	77
4.3.3	Uji Hipotesis	79
4.5	Pembahasan	86
4.5.1	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan	86
4.5.2	Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan.....	89
4.5.3	Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan	92
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		96

5.1 Kesimpulan	96
5.2 Keterbatasan Penelitian	97
5.3 Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA	99
RIWAYAT HIDUP	105
LAMPIRAN.....	106

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Matriks Penelitian Terdahulu Terhadap (Y) Loyalitas Pelanggan.....	32
Tabel 2. Pengukuran Variabel.....	39
Tabel 3. Skala Pengukuran Likert.....	43
Tabel 4. Kisi-Kisi Pengukuran Variabel	43
Tabel 5. Skala Penilaian Survei	46
Tabel 6. Interpretasi Nilai Indeks.....	47
Tabel 7. Interpretasi Nilai reliabilitas.....	53
Tabel 8. Interpretasi Nilai R-Square	54
Tabel 9. Interpretasi Nilai Q-Square	54
Tabel 10. Daftar Harga Produk Minuman Kopi Janji Jiwa.....	57
Tabel 11. Hasil Content Validity	60
Tabel 12. Hasil Construct Validity	62
Tabel 13. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
Tabel 14. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	64
Tabel 15. Karakteristik Responden Berdasarkan Wilayah Aktivitas.....	65
Tabel 16 Indeks Tanggapan Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan.....	66
Tabel 17. Indeks Tanggapan Terhadap Variabel Kualitas Produk	67
Tabel 18. Indeks Tanggapan Terhadap Variabel Citra Merek.....	69
Tabel 19. Indeks Tanggapan Terhadap Variabel Harga.....	70
Tabel 20. Hasil Outer Loading.....	73
Tabel 21. Hasil Average Variance Extracted (AVE).....	74
Tabel 22. Hasil Fornell-Lacker	75
Tabel 23. Hasil Cross Loading.....	76
Tabel 24. Hasil Uji Reliabilitas.....	77
Tabel 25. Hasil Uji R-Square	78
Tabel 26. Hasil Uji Q-Square.....	78
Tabel 27. Hasil Uji Bootstrapping	79
Tabel 28. Hasil Korelasi Variabel Independen dan Dependen	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Proyeksi Nilai Omzet Tahunan Pasar Kopi Modern di Negara-negara Asia Tenggara	1
Gambar 2. Tujuh Kedai Kopi Lokal terfavorit.....	3
Gambar 3. Top Brand Index Sub Kategori Kedai kopi pada Tahun 2020-2024.....	6
Gambar 4. Keluhan Konsumen Janji Jiwa	7
Gambar 5. Model Penelitian	35
Gambar 6. Langkah-Langkah PLS.....	48
Gambar 7. Inner Model Penelitian	49
Gambar 8. Outer Model Penelitian	50
Gambar 9. Diagram Jalur	51
Gambar 10. Logo Kopi Janji Jiwa.....	57
Gambar 11. Menu janji Jiwa	59
Gambar 12. Hasil Pengujian Outer Model.....	72
Gambar 13. Hasil Pengujian Inner Model.....	80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	106
Lampiran 2. Kartu Monitoring Bimbingan Skripsi.....	114
Lampiran 3. Lembar Persetujuan Judul Skripsi	115
Lampiran 4. Data Kuesioner Pretest 30 Responden.....	116
Lampiran 5. Data Kuesioner 105 Responden	119
Lampiran 6. Hasil Analisis Deskriptif	128
Lampiran 7. Hasil Output SmartPLS	131
Lampiran 8. Tabel T.....	136