



**ANALISIS LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN KOPI KENANGAN**

SKRIPSI

FADLI SUBIAKTO 2110111209

PROGRAM SARJANA MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

2024



**ANALISIS LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN KOPI KENANGAN**

SKRIPSI

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

FADLI SUBIAKTO 2110111209

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 : Fadli Subiakto

NIM : 2110111209

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,



Fadli Subiakto

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIK**

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

Nama : Fadli Subiakto
Nim : 2110111209
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 Melalui Kepuasan Pelanggan Kopi Kenangan

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,



SKRIPSI

ANALISIS LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN KOPI KENANGAN

Dipersiapkan dan disusun oleh:

FADLI SUBIAKTO 2110111209

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

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

Penguji I



Dr. Jubaedah, SE., MM

Dekan

Dr. Maria Assumpta Wikantari, S.S, MBA, CWM

Penguji II

Siti Hidayati, SE, MM

Koordinator Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal :

ANALISIS LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN KOPI KENANGAN

Oleh Fadli Subiakto

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada Kopi Kenangan, baik secara langsung maupun melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. Studi ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang didistribusikan kepada responden yang merupakan pelanggan Kopi Kenangan. Analisis data dilakukan dengan metode statistik deskriptif dan inferensial menggunakan pendekatan Partial Least Squares (PLS).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas layanan secara signifikan memengaruhi kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap loyalitas pelanggan. Selain itu, kepuasan pelanggan terbukti memediasi hubungan antara kualitas produk dan kualitas layanan dengan loyalitas pelanggan. Temuan ini mengindikasikan bahwa upaya peningkatan kualitas produk dan layanan tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan tetapi juga memperkuat loyalitas mereka terhadap merek.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam bidang manajemen pemasaran serta rekomendasi praktis bagi pengelola Kopi Kenangan untuk merancang strategi peningkatan loyalitas pelanggan melalui kualitas produk dan layanan.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Kopi Kenangan.

ANALYSIS OF CUSTOMER LOYALTY THROUGH CUSTOMER SATISFACTION OF KOPI KENANGAN

By Fadli Subiakto

Abstract

This study aims to analyze the effect of product quality and service quality on customer loyalty through customer satisfaction at Kopi Kenangan, either directly or through customer satisfaction as an intervening variable. This study uses quantitative methods with data collection techniques through questionnaires distributed to respondents who are Kenangan Coffee customers. Data analysis was carried out using descriptive and inferential statistical methods using the Partial Least Squares (PLS) approach.

The results showed that product quality and service quality significantly affect customer satisfaction, which in turn has a positive impact on customer loyalty. In addition, customer satisfaction is proven to mediate the relationship between product quality and service quality with customer loyalty. These findings indicate that efforts to improve product and service quality not only increase customer satisfaction but also strengthen their loyalty to the brand.

This research is expected to provide theoretical contributions in the field of marketing management as well as practical recommendations for Kopi Kenangan managers to design strategies to increase customer loyalty through product and service quality.

Keyword: Product Quality, Service Quality, Customer Loyalty, Customer Satisfaction, Kopi Kenangan.



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 : **Fadli Subiakto**

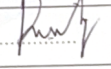


No.Pokok Mahasiswa : **2110111209**

Program : **Manajemen S.1**

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

ANALISIS LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN KOPI KENANGAN
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	Lina Aryani, SE, MM	Anggota I	2. 
3	Dr. Maria Assumpta Wikantari, S.S, MBA, CWM	Anggota II **)	3. 

Keterangan:

- *) Coret yang tidak perlu
- ***) Dosen Pembimbing

Jakarta, 12 Desember 2024
Mengesahkan
A.n. DEKAN
Kaprodi. Manajemen S.


Siti Hidayati, SE, MM.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Kopi Kenangan”**

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) Dr. Maria Assumpta Wikantari, S.S., MBA., CWM. 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) Ibu Kusumajanti, Bapak Tri Budi Subiakto, Kakak Annisa Kusumastuti Subiakto, dan Adik Fauzan Subiakto, selaku keluarga kandung yang senantiasa mendampingi dan memberikan dukungan moral maupun fisik serta semangat untuk penulis.
- 6) Keluarga besar Ayah dan Keluarga besar Ibu untuk selalu setia mendukung penulis untuk lulus 3,5 tahun dari perkuliahan.
- 7) Keluarga besar CPS (Farrel, Gema, Alsyaf, Najwa, Audrey, Naila, Lulu), yang telah mengajarkan penulis apa itu arti semangat, komitmen, serta kesetiaan.
- 8) Keluarga besar M.U. yang diantaranya Parel, Uban, Wisal, Sat, Leon, Acan, Pakpay, sebagai support system saya ketika jatuh dan berdiri.
- 9) Leonardo, Syahren, Fattan, Wisal, Royan, Sabina, Amta, Astrid, Deva, Zahra, Euginia, Karimah, Keyshia dan yang telah menjadi pendengar dan pendorong semangat.

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,

Fadil Subiakto

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	iii
HALAMAN JUDUL.....	iii
PENYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Landasan Teori	10
2.1.1. Manajemen Pemasaran.....	10
2.1.2. Perilaku Konsumen	11
2.1.3. Loyalitas Pelanggan.....	12
2.1.4. Kepuasan Pelanggan.....	14
2.1.5. Kualitas Produk	16
2.1.6. Kualitas Layanan	18
2.2. Penelitian Terdahulu.....	19
2.3. Model Penelitian.....	28

2.2.1.	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	28
2.2.2.	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan.....	29
2.2.3.	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	30
2.2.4.	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan.....	30
2.4.	Hipotesis	31

BAB III METODE PENELITIAN 32

3.1.	Definisi Operasional dan Penentuan Variabel	32
3.1.1.	Definisi Operasional	32
3.1.2.	Penentuan Variabel.....	35
3.2.	Penentuan Populasi dan Sampel.....	36
3.2.1.	Populasi	36
3.2.2.	Sampel	36
3.3.	Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.4.	Teknik Analisis dan Uji Hipotesis.....	39
3.4.1.	Analisis Deskriptif.....	39
3.4.2.	Teknik Analisis Inferensial.....	41

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 50

4.1.	Deskripsi Objek Penelitian	50
4.2.	Deskripsi Data Penelitian	51
4.2.1.	Deskripsi Data Responden	51
4.2.2.	Analisis Data Deskriptif	54
4.3.	Analisis Data Inferensial	58
4.3.1.	Uji Outer Model	58
4.3.2.	Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	63
4.3.3.	Uji Hipotesis	65
4.3.4.	Uji Mediasi <i>Variance Accounted For</i> (VAF).....	66
4.4.	Pembahasan	68
4.4.1.	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan.....	68

4.4.2.	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan.....	70
4.4.3.	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	71
4.4.4.	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan.....	73
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		75
5.1.	Simpulan.....	75
5.2.	Keterbatasan Penelitian	76
5.3.	Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....		78
LAMPIRAN.....		82

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Top Brand Awards 2024 Kedai Kopi.....	3
Tabel 2. Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3. Pengukuran Indikator Variabel.....	35
Tabel 4. Skala Likert	38
Tabel 5. Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	38
Tabel 6. Interpretasi Nilai Indeks	41
Tabel 7. Interpretasi Nilai Reliabilitas	46
Tabel 8. Nilai Indeks Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk (X1)....	54
Tabel 9. Nilai Indeks Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan (X2)	55
Tabel 10. Nilai Indeks Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (Z).....	56
Tabel 11. Nilai Indeks Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	57
Tabel 12. Nilai Outer Loading	59
Tabel 13. Average Variance Extracted (AVE).....	60
Tabel 14. Cross Loading	61
Tabel 15. Composite Reliability	62
Tabel 16. Cronbach's Alpha	62
Tabel 17. R-Square.....	63
Tabel 18. Q-Square	64
Tabel 19. Uji Bootstrapping.....	65
Tabel 20. Uji Variance Accounted For (VAF).....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Volume dan Nilai Ekspor Kopi Indonesia.....	1
Gambar 2. Data Konsumsi Kopi di Indonesia	3
Gambar 3. Ulasan negatif setiap pelanggan Kopi Kenangan (2024)	4
Gambar 4. Ulasan positif ungkapan loyalitas dari pelanggan.....	5
Gambar 5. Model Penelitian	28
Gambar 6. Langkah-Langkah SmartPLS	42
Gambar 7. Inner Model	42
Gambar 8. Inner Model	43
Gambar 9. Diagram Jalur	43
Gambar 10. Logo Kopi Kenangan	50
Gambar 11. Karakteristik responden berdasarkan jenis Kecamatan.....	52
Gambar 12. Karakteristik responden berdasarkan usia.....	53
Gambar 13. Karakteristik responden berdasarkan usia.....	53
Gambar 14. Hasil Uji Outer Model.....	58
Gambar 15. Inner Model	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	82
Lampiran 2. Tabulasi Data	91
Lampiran 3. Deskripsi Data Responden.....	103
Lampiran 4. Analisis Data Deskriptif	104
Lampiran 5. Output Outer Model SmartPLS 4.0	107
Lampiran 6. Output Inner Model SmartPLS 4.0.....	108
Lampiran 7. Output Analisis Data SmartPLS 4.0	109