

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA KEDAI KOPI GIMMICK D COFFEE**

SKRIPSI

Oleh :

Muhammad Bagus Rizqianto

201910325373



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

2023

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan
Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas
Pelanggan pada Kedai Kopi Gimmick D
Coffee

Nama : Muhammad Bagus Rizqianto

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910325373

Program Studi/Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 14 Juli 2023

Jakarta, 21 Juli 2023

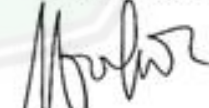
MENYETUJUI,

Pembimbing I



M. Fadhli Nursal, SE., MM
NIDN. 0325057908

Pembimbing II



Dr. Dewi Sri Wulandari, SE., Msc
NIDN. 0303017106

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan
Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas
Pelanggan pada Kedai Kopi Gimmick D
Coffee

Nama Mahasiswa : Muhammad Bagus Rizqianto
Nomor Pokok Mahasiswa : 201910325373
Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 14 Juli 2023

Jakarta, 21 Juli 2023

MENGESAHKAN,

Ketua Penguji : Dr. Hadita, S.Pd., M.M
NIDN. 0329048302

Sekretaris Tim Penguji : Andrian, SE., M.M.
NIDN. 0321077102

Penguji : M Fadhli Nursal, SE., M.M
NIDN. 0325057908

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Hadita, S.Pd., M.M
NIDN. 0329048302

Dr. Dewi Puspaningtyas Faeni, B.Sc., MBA
NIDN. 0310036407

LEMBAR PERNYATAAN

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul "Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Kedai Kopi Gimmick D Coffee" Ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

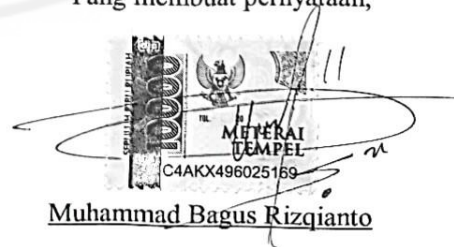
Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberi izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 21 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



METERAI
TEMPEL
C4AKX496025169

Muhammad Bagus Rizqianto

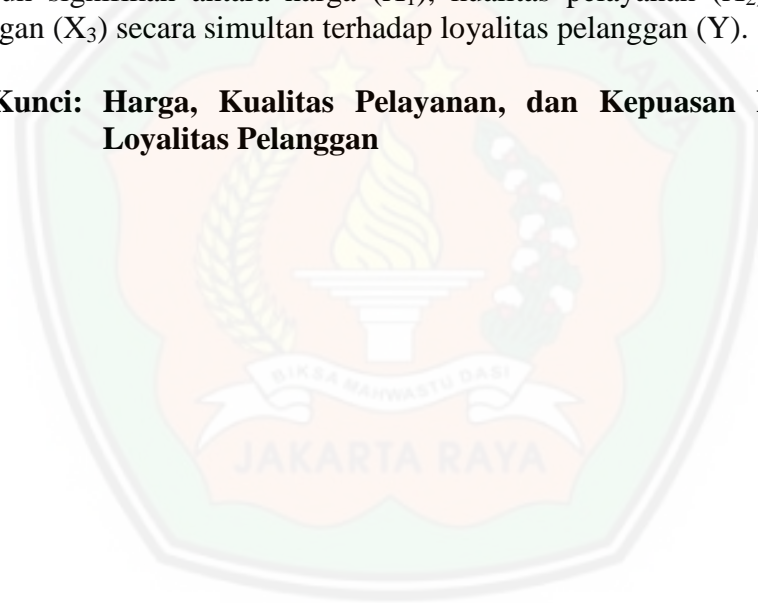
201910325373

ABSTRAK

Muhammad Bagus Rizqianto (201910325373) Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Kedai Kopi Gimmick D Coffee.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh harga, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Teknik yang digunakan yaitu teknik *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Teknik pengambilan data dengan cara menyebarkan kuesioner. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis Regresi Linier. Subjek penelitian yaitu kedai kopi Gimmick D Coffee. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa: Loyalitas. Dengan demikian artinya terdapat pengaruh signifikan antara harga (X_1), kualitas pelayanan (X_2), dan kepuasan pelanggan (X_3) secara simultan terhadap loyalitas pelanggan (Y).

Kata Kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan



ABSTRACT

Muhammad Bagus Rizqianto (201910325373) The Influence of Price, Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty at Gimmick D Coffee Coffee Shops

This study aims to determine whether there is an effect of price, service quality and customer satisfaction on customer loyalty. This type of research is quantitative. The population in this research is 100 respondents. The technique used is purposive sampling technique. The sample in this study amounted to 100 respondents. Data collection techniques by distributing questionnaires. Testing the hypothesis in this study using Linear Regression analysis. The research subject is Gimmick D Coffee Shop. The results in this study indicate that: Loyalty thus means that there is a significant influence between price (X_1), service quality (X_2) and customer satisfaction (X_3) simultaneously on customer loyalty (Y).

Keywords: *Price, Service Quality, and Customer Satisfaction and Customer Loyalty*



KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Melalui ini penulis meneliti bagaimana pengaruh harga, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada kedai kopi Gimmick D Coffee.

Semoga ini dapat berguna bagi peneliti dan khususnya untuk mahasiswa Universitas Bhayangkara Fakultas Ekonomi dan Bisnis guna menyempurnakan kembali penelitian yang sudah diteliti oleh peneliti, serta bermanfaat untuk pembaca yang mencari referensi bahan bacaan.

Penulis menyadari dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa adanya bantuan dari beberapa pihak. Maka dari itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Inspektur Jenderal Polisi (P) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dr. Dewi Puspaningtyas Faeni, B.Sc., MBA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Dr. Hadita, S.Pd., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
4. Ibu Milda Handayani, SE., MM selaku Dosen Pembimbing Akademik peneliti.

5. Bapak M. Fadhli Nursal, S.E., M.M Selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Dewi Sri Wulandari, S.E., Msc yang selalu memberi bimbingan, dukungan, serta ilmu dalam penyelesaian skripsi.
6. Segenap Dosen Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberi ilmunya kepada peneliti.
7. Seluruh rekan-rekan di lingkup Civitas Akademik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan *support*.

Penulis menyadari masih adanya kekurangan dalam penelitian skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik serta saran yang dapat memperbaiki kekurangan yang ada dalam penyusunan penelitian ini. Akhir kata, penulis berharap penelitian ini bermanfaat bagi para pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Jakarta, 21 Juli 2023

Muhammad Bagus Rizqianto

201910325373

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING | i |
| LEMBAR PENGESAHAN..... | i |
| LEMBAR PERNYATAAN | ii |
| ABSTRAK..... | iv |
| ABSTRACT | v |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xi |
| DAFTAR TABEL..... | xii |
| BAB I PENDAHULUAN | 14 |
| 1.1 Latar Belakang | 14 |
| 1.2 Batasan masalah..... | 21 |
| 1.3 Rumusan masalah | 21 |
| 1.4 Tujuan penelitian | 21 |
| 1.5 Manfaat penelitian | 22 |
| 1.6 Sistematika Penulisan..... | 22 |
| BAB I..... | 23 |
| BAB II..... | 23 |
| BAB III | 23 |
| BAB IV | 23 |
| BAB V..... | 23 |
| BAB II TELAAH PUSTAKA | 24 |
| 2.1 Harga..... | 24 |
| 2.1.1 Pengertian Harga | 24 |
| 2.1.2 Tujuan penetapan harga..... | 26 |
| 2.1.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi penetapan harga..... | 27 |
| 2.1.4 Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat harga | 28 |
| 2.1.5 Metode penetapan harga..... | 28 |
| 2.1.6 Indikator Harga..... | 29 |
| 2.2 Kualitas Pelayanan..... | 29 |
| 2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan | 29 |
| 2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan..... | 34 |

| | |
|---|-----------|
| 2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan..... | 35 |
| 2.3 Kepuasan Pelanggan | 36 |
| 2.3.1 Kepuasan Pelanggan..... | 36 |
| 2.3.2 Tipe Kepuasan Pelanggan | 37 |
| 2.3.3 Indikator Kepuasan Pelanggan..... | 38 |
| 2.4 Loyalitas pelanggan | 39 |
| 2.4.1 Pengertian Loyalitas pelanggan..... | 39 |
| 2.4.2 Kriteria Loyalitas pelanggan | 40 |
| 2.4.3 Faktor Loyalitas pelanggan | 41 |
| 2.4.4 Indikator Loyalitas pelanggan | 42 |
| 2.5 Teori Empiris | 43 |
| 2.6 Kerangka Pemikiran..... | 48 |
| 2.7 Hipotesis Penelitian | 49 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 51 |
| 3.1 Jenis penelitian..... | 51 |
| 3.2 Tahapan Penelitian..... | 51 |
| 3.3 Model Konseptual | 52 |
| 3.4 Operasional Variabel..... | 53 |
| 3.4.1 Variabel Independent (X_1 , X_2 dan X_3)..... | 54 |
| 3.4.2 Variabel <i>Dependen</i> (Y)..... | 54 |
| 3.5 Waktu dan Tempat penelitian | 56 |
| 3.5.1 Waktu Penelitian..... | 56 |
| 3.5.2 Tempat Penelitian | 56 |
| 3.6 Metode Pengambilan Sampel dan Populasi | 56 |
| 3.6.1 Populasi Penelitian | 56 |
| 3.6.2 Sampel Penelitian | 56 |
| 3.7 Teknik Pengumpulan Data..... | 57 |
| 3.7.1 Kuisisioner atau Angket..... | 57 |
| 3.8 Jenis dan Sumber Data..... | 58 |
| 3.8.1 Data Primer..... | 58 |
| 3.8.2 Data Sekunder..... | 58 |
| 3.9 Metode Analisis Data..... | 58 |
| 3.9.1 Uji Validitas..... | 58 |
| 3.9.2 Uji Reliabilitas | 59 |

| | |
|--|-----------|
| 3.9.3 Uji Asumsi Klasik | 59 |
| 3.9.3.1 Uji Normalitas | 59 |
| 3.9.3.2 Uji Multikolinieritas | 60 |
| 3.9.3.3 Uji Heteroskedastisitas | 60 |
| 3.9.4 Uji Analisis Regresi Linier Berganda..... | 60 |
| 3.9.5 Uji Hipotesis | 61 |
| 3.9.6 Analisis Koefisien Determinasi | 62 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 64 |
| 4.1 Gambaran Umum..... | 64 |
| 4.1.1 Profil Perusahaan..... | 64 |
| 4.1.2 Motto | 65 |
| 4.1.3 Hasil Penelitian..... | 65 |
| 4.1.4 Deskripsi Responden | 65 |
| 4.1.5 Pendistribusian Kuisisioner..... | 66 |
| 4.2 Uji Kualitas Data..... | 69 |
| 4.2.1 Uji Validitas | 69 |
| 4.2.2 Uji Reliabilitas..... | 72 |
| 4.3 Uji Asumsi Klasik..... | 73 |
| 4.3.1 Uji Normalitas | 73 |
| 4.3.2 Uji Multikolinieritas | 75 |
| 4.3.3 Uji Heterokedastisitas | 76 |
| 4.4 Analisis Linear Berganda..... | 77 |
| 4.5 Uji Hipotesis | 78 |
| 4.5.1 Uji T (Uji Parsial)..... | 78 |
| 4.5.2 Uji F (Uji Simultan)..... | 80 |
| 4.6 Uji Koefisien Determinan (R^2) | 81 |
| 4.7 Pembahasan Hasil Penelitian | 83 |
| BAB V PENUTUP..... | 86 |
| 5.1 Kesimpulan | 86 |
| 5.2 Keterbatasan Penelitian..... | 87 |
| 5.3 Saran | 87 |
| Plagiarism Checker X Originality Report | 94 |
| Similarity Found: 22% | 94 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1. 1 Harga menu kedai kopi Gimmick D Coffee..... | 18 |
| Gambar 1. 2 kualitas Pelayanan Kopi Gimmick D Coffee | 20 |
| Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran..... | 48 |
| Gambar 3. 1 Model Konseptual | 53 |
| Gambar 4. 1 Grafik Normal P-P Plot..... | 74 |
| Gambar 4. 2 Grafik Scatter Plot..... | 76 |



DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu | 43 |
| Tabel 3. 1 Operasional Variabel X1 dan X2 | 54 |
| Tabel 3. 2 Operasional Variabel Y..... | 55 |
| Tabel 3. 3 Skala Likert..... | 57 |
| Tabel 4. 1 Pendistribusian Kuesioner..... | 66 |
| Tabel 4. 2 Karakteristik berdasarkan keterangan berkunjung..... | 67 |
| Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Umur | 67 |
| Tabel 4. 4 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan | 68 |
| Tabel 4. 5 karakteristik berdasarkan jenis kelamin | 69 |
| Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Harga (X_1)..... | 70 |
| Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Kualitas Kualitas Pelayanan (X_2)..... | 70 |
| Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (X_3) | 71 |
| Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Loyalitas pelanggan (Y)..... | 71 |
| Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas Harga (X_1) | 73 |
| Tabel 4. 11 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov | 75 |
| Tabel 4. 12 Uji Multikolinieritas..... | 75 |
| Tabel 4. 13 Analisis Linear Berganda..... | 77 |
| Tabel 4. 14 Uji t | 79 |
| Tabel 4. 15 Uji F | 81 |
| Tabel 4. 16 Uji Koefisien Determinasi (R^2)..... | 82 |

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 UJI PLAGIARISME SKRIPSI

Lampiran 2 UJI REFERENSI SKRIPSI

Lampiran 3 KUESIONER PENELITIAN

Lampiran 4 TABULASI HASIL KUESIONER

Lampiran 5 OUTPUT SPSS

Lampiran 6 BUKU BIMBINGAN

Lampiran 7 DAFTAR RIWAYAT HIDUP

