

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS
LAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP KEUNGGULAN KOMPETITIF DALAM
PENGEMBANGAN START UP
COFFEE SHOP**

TESIS

Oleh:

**Johanna Vivi Octaviana Pardamean Siagian
201920151001**



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2021**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS
LAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP KEUNGGULAN KOMPETITIF DALAM
PENGEMBANGAN START UP
COFFEE SHOP**

TESIS

Oleh:

**Johanna Vivi Octaviana Pardamean Siagian
201920151001**



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Tesis : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan
Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Keunggulan
Kompetitif Dalam Pengembangan Start Up
Coffee Shop

Nama Mahasiswa : Johanna Vivi Octaviana Pardamean Siagian

Nomor Pokok Mahasiswa : 201920151001

Program Studi / Fakultas : Magister Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

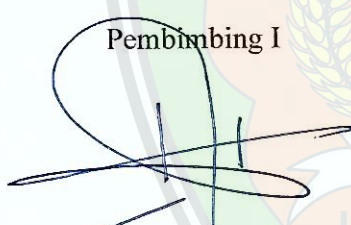
Konsentrasi : Manajemen Strategik

Tanggal Lulus Ujian Tesis : 09 Juli 2021

Jakarta, 19 Juli 2021

MENYETUJUI,

Pembimbing I


Dr. Sugeng Suroso, S.E., M.M.
NIDN: 0316066201

Pembimbing II


Dr. Dhian Tyas Untari, S.E., M.M., M.B.A., CRA.
NIDN: 0309048102

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tesis : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Keunggulan Kompetitif Dalam Pengembangan Start Up Coffee Shop

Nama Mahasiswa : Johanna Vivi Octaviana Pardamean Siagian

Nomor Pokok Mahasiswa : 201920151001

Program Studi / Fakultas : Magister Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Konsentrasi : Manajemen Strategik

Tanggal Lulus Ujian Tesis : 09 Juli 2021

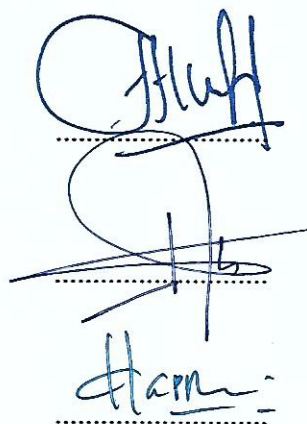
Jakarta, 19 Juli 2021

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. Istianingsih, M.S.Ak., CA., CSRA., CACP.
NIDN: 0318107101

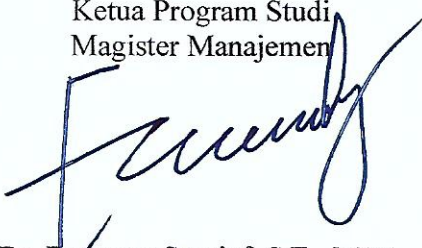
Penguji I : Dr. Sugeng Suroso, S.E., M.M.
NIDN: 0316066201

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



MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Magister Manajemen



Dr. Faroman Syarief, S.E., M.M.
NIDN: 0405095803

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Istianingsih, M.S.Ak., CA., CSRA., CACP.
NIDN: 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Tesis Yang Berjudul

“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Keunggulan Kompetitif Dalam Pengembangan Start Up Coffee Shop”.

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 tesis ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan ijin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan tesis ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 19 Juli 2021

Yang Membuat Pernyataan,



Johanna Vivi Octaviana Pardamean Siagian
201920151001

ABSTRAK

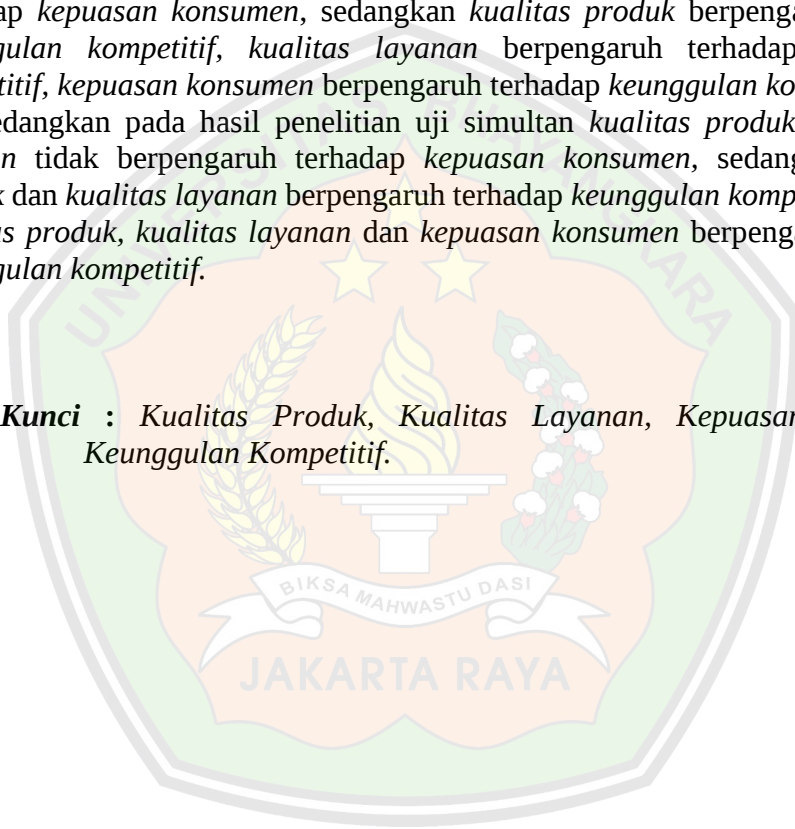
Johanna Vivi Siagian 201920151001 Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Keunggulan Kompetitif Dalam Pengembangan Start Up Coffee Shop.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *random sampling*. Sampel yang diambil sebanyak 167 sampel customer Cofitoj. Penelitian ini menggunakan alat bantu Spss 21 sebagai alat analisis.

Hasil penelitian dalam uji parsial menunjukkan bahwa *kualitas produk* tidak berpengaruh terhadap *kepuasan konsumen*, *kualitas layanan* tidak berpengaruh terhadap *kepuasan konsumen*, sedangkan *kualitas produk* berpengaruh terhadap *keunggulan kompetitif*, *kualitas layanan* berpengaruh terhadap *keunggulan kompetitif*, *kepuasan konsumen* berpengaruh terhadap *keunggulan kompetitif*.

Sedangkan pada hasil penelitian uji simultan *kualitas produk* dan *kualitas layanan* tidak berpengaruh terhadap *kepuasan konsumen*, sedangkan *kualitas produk* dan *kualitas layanan* berpengaruh terhadap *keunggulan kompetitif* dan juga *kualitas produk*, *kualitas layanan* dan *kepuasan konsumen* berpengaruh terhadap *keunggulan kompetitif*.

Kata Kunci : *Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen, Keunggulan Kompetitif.*



Abstract

Johanna Vivi Siagian 201920151001 *The Effect of Product Quality, Service Quality and Consumer Satisfaction on Competitive Advantage in the Development of Coffee Shop Start Ups.*

This study uses quantitative methods. The sampling technique used in this research is random sampling. The samples taken were 167 samples of Cofitoj customers. This study uses Spss 21 as an analytical tool.

The results of the partial test show that product quality has no effect on consumer satisfaction, service quality has no effect on consumer satisfaction, while product quality affects competitive advantage, service quality affects competitive advantage, and consumer satisfaction affects competitive advantage.

While the results of the simultaneous test of product quality and service quality have no effect on consumer satisfaction, while product quality and service quality affect competitive advantage and also product quality, service quality and customer satisfaction affect competitive advantage.

Keywords: *Product Quality, Service Quality, Consumer Satisfaction, Competitive Advantage.*



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang hanya atas pertolongan-Nya semata penulis dapat menyelesaikan penelitian tesis ini untuk meraih gelar Magister Manajemen (M.M) yang selesai tepat pada waktunya yang dimana sebagai suatu syarat untuk terpenuhinya kelulusan, serta penulis mengucapkan banyak terimakasih yang akan penulis hanturkan kepada :

1. Bapak Irjen Pol (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dr. Istianingsih Sastrodiharjo, M.S.A.k., CA., CSRA., CMA., CACP Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Dr. Faroman Syarief, S.E., M.M Selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen.
4. Bapak Dr. Sugeng Suroso, S.E., M.M Selaku Dosen Pembimbing pertama yang telah memberikan ilmunya dan memberikan masukan yang berarti kepada saya dalam penulisan tesis ini.
5. Ibu Dr. Dhian Tyas Untari, S.E., M.M., M.B.A., CRA Selaku Dosen Pembimbing kedua yang telah memberikan masukan dan arahan bagi saya dalam penyusunan tesis ini.
6. Juga rasa terimakasih saya sampaikan kepada suami Tommy Sinurat dan kedua anak saya Tobias TPN Sinurat dan Timothy BM Sinurat yang telah mensupport ibunya untuk menyelesaikan kuliah strata 2 ini dan kedua orangtua saya yang juga mendukung dalam bentuk doa ataupun kata-kata yang baik untuk membangun motivasi saya dalam menjalankan kegiatan penelitian ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan bagi semua pihak yang telah membaca, mohon maaf bila ada kekurangan dalam penyusunan penelitian ini serta berikan saran yang membangun untuk kesempurnaan penelitian yang telah penulis buat.

Jakarta, 19 Juli 2021

Johanna Vivi Siagian

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Rumusan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Batasan Masalah	6
1.7 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Pengertian Pengembangan Start up	7
2.2 Pengertian Keunggulan Kompetitif	8
2.3 Pengertian Strategi Peningkatan Kualitas	10
2.4 Pengertian Produk.....	10
2.5 Pengertian Kualitas Produk	11
2.6 Pengertian Kualitas Layanan	13
2.7 Pengertian Kepuasan Konsumen	14
2.8 Penelitian Terdahulu	16
2.9 Kerangka Penelitian	21
2.10 Hipotesis	22

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	24
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	24
3.2 Desain Penelitian	24
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	24
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.5 Operasional Variabel	25
3.6 Metode Analisis Data	30
3.6.1 Uji Validitas	30
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	31
3.7 Uji Asumsi Klasik	32
3.7.1 Uji Normalitas	32
3.7.2 Uji Heteroskedastisitas	32
3.7.3 Uji Multikolonieritas	33
3.7.4 Uji Analisis Jalur Path.....	33
3.7.5 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	35
3.7.6 Uji T (Parsial).....	35
3.7.7 Uji F (Simultan).....	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Gambaran Umum Coffe Cofitoj	37
4.2 Klasifikasi Responden Pengisian	38
4.2.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Gender.....	38
4.2.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan	39
4.2.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	40
4.2.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	41
4.3 Hasil Uji Validitas	41
4.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	44
4.5 Hasil Uji Normalitas	45
4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas	46
4.7 Hasil Uji Multikolonieritas	49
4.8 Hasil Analisis Jalur Path	51
4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	54
4.10 Hasil Uji T (Parsial)	56

4.11 Hasil Uji F (Simultan)	59
4.12 Hasil Uji Pembahasan	61
4.12.1 Variabel Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen....	61
4.12.2 Variabel Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen .	61
4.12.3 Variabel Kualitas Produk Terhadap Keunggulan	
Kompetitif	62
4.12.4 Variabel Kualitas Layanan Terhadap Keunggulan Kompetitif	
.....	62
4.12.5 Variabel Kepuasan Konsumen Terhadap Keunggulan	
Kompetitif.....	63
4.12.6 Variabel Kualitas Produk, Kualitas Layanan Terhadap	
Kepuasan Konsumen	63
4.12.7 Variabel Kualitas Produk, Kualitas Layanan Terhadap	
Keunggulan Kompetitif	64
4.12.8 Variabel Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Kepuasan	
Konsumen Terhadap Keunggulan Kompetitif.....	64
BAB V PENUTUP.....	65
1.1 Kesimpulan	65
1.2 Saran	66
DAFTAR PUSTAKA.....	67
DAFTAR LAMPIRAN	73

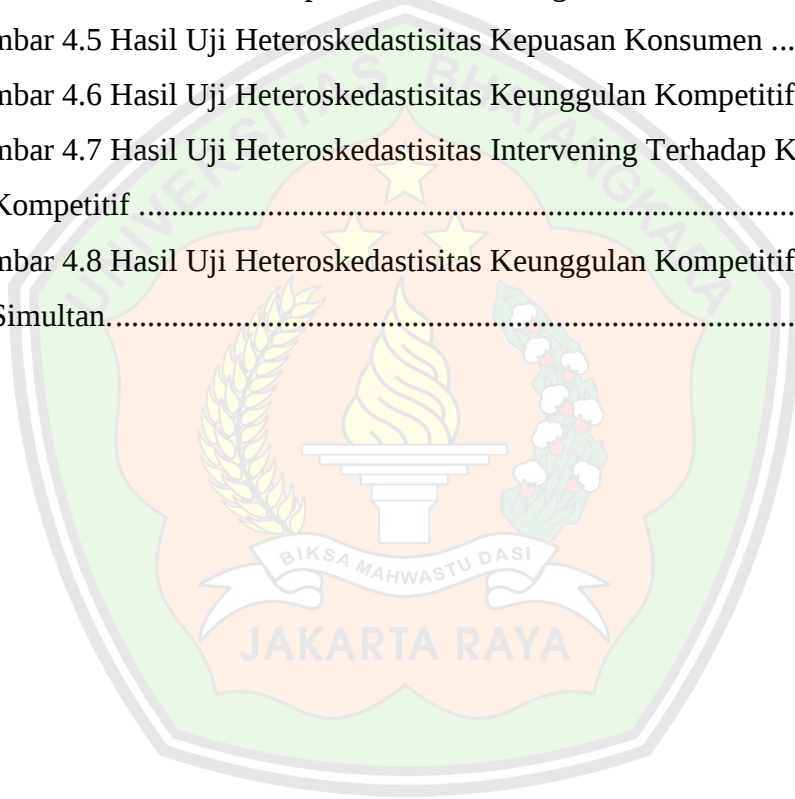
DAFTAR TABEL

<i>Tabel</i>	<i>Halaman</i>
Tabel 1.1 Tabel Pesaing Coffee Cofitoj	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1 Skala Lingkert	25
Tabel 3.2 Operasional Variabel Keunggulan Kompetitif	26
Tabel 3.3 Operasional Variabel Kualitas Produk	26
Tabel 3.4 Operasional Variabel Kualitas Layanan	27
Tabel 3.5 Operasional Variabel Kepuasan Konsumen	28
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Keunggulan Kompetitif	42
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk	42
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan	43
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen	43
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Keunggulan Kompetitif	44
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk	44
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan	45
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen	45
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas <i>Kolomogorov Simirnov</i>	46
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolonieritas Variabel Independent Terhadap Variabel Intervening	49
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolonieritas Variabel Independen Terhadap Variabel Dependent	50
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolonieritas Variabel Intervening Terhadap Variabel Dependent	50
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolonieritas Variabel Independent dan Variabel Intervening Terhadap Variabel Dependent	51
Tabel 4.14 Hasil Uji Path Analisis Variabel Independent Terhadap Variabel Intervening	52
Tabel 4.15 Hasil Uji Path Analisis Variabel Independent Terhadap Variabel Dependent	52

Tabel 4.16 Hasil Uji Path Analisis Variabel Intervening Terhadap Variabel Dependent	53
Tabel 4.17 Hasil Uji Path Analisis Variabel Independent, Variabel Intervening Terhadap Variabel Dependent	53
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) Variabel Independent Terhadap Variabel Intervening	54
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) Variabel Independent Terhadap Variabel Dependent	54
Tabel 4.20 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) Variabel Intervening Terhadap Variabel Dependent	55
Tabel 4.21 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) Variabel Independen, Variabel Intervening Terhadap Variabel Dependent	55
Tabel 4.22 Hasil Uji T (Parsial) Variabel Independent Terhadap Variabel Intervening.....	56
Tabel 4.23 Hasil Uji T (Parsial) Variabel Independent Terhadap Variabel Dependent.....	57
Tabel 4.24 Hasil Uji T (Parsial) Variabel Intervening Terhadap Variabel Dependent.....	58
Tabel 4.25 Hasil Uji F (Simultan) Variabel Independen Terhadap Variabel Intervening.....	59
Tabel 4.26 Hasil Uji F (Simultan) Variabel Independen Terhadap Variabel Dependent.....	59
Tabel 4.27 Hasil Uji F (Simultan) Variabel Independen dan Variabel Intervening Terhadap Variabel Dependent.....	60

DAFTAR GAMBAR

<i>Gambar</i>	<i>Halaman</i>
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	22
Gambar 3.1 Jalur Path Analisis	34
Gambar 4.1 Klasifikasi Responden Sesuai Dengan Gender	38
Gambar 4.2 Klasifikasi Responden Sesuai Dengan Pendidikan	39
Gambar 4.3 Klasifikasi Responden Sesuai Dengan Pekerjaan	40
Gambar 4.4 Klasifikasi Responden Sesuai Dengan Usia	41
Gambar 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas Kepuasan Konsumen	46
Gambar 4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas Keunggulan Kompetitif	47
Gambar 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas Intervening Terhadap Keunggulan Kompetitif	48
Gambar 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas Keunggulan Kompetitif Secara Simultan.....	48



DAFTAR LAMPIRAN

<i>Lampiran</i>	<i>Halaman</i>
Lampiran 1 Uji Referensi Tesis	73
Lampiran 2 Uji Turnitin	86
Lampiran 3 Kuisisioner Penelitian	88
Lampiran 4 Tabulasi Hasil Kuisisioner	93
Lampiran 5 Hasil Analisa	109
Lampiran 6 Daftar r Tabel, T Tabel dan F Tabel	124
Lampiran 7 Kartu Bimbingan	138
Lampiran 8 Daftar Riwayat Hidup	142

