

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI KOPI TUKU
HARAPAN INDAH**

Oleh :

Aditya Ahmad Maulana

202110325320



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

2025

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening di kopi Tuku harapan indah

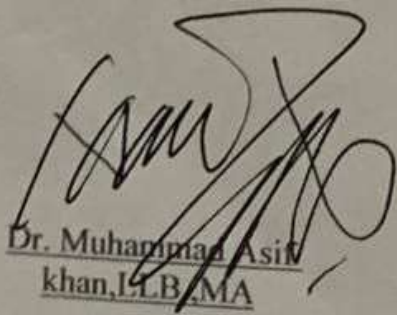
Nama Mahasiswa : Aditya Ahmad Maulana
Nomor Pokok : 202110325320
Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Jakarta, 30 Juni 2025

MENYETUJUI,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II


Dr. Muhammad Asif
khan, I.L.B., MA

NIDN : 0303038004


Eri Bukhari, S.E., M.T

NIDN : 0309097005

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening di kopi Tuku Harapan Indah

Nama Mahasiswa : Aditya Ahmad Maulana

Nomor Pokok : 202110325320

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 21 Juli 2025

Jakarta, 28 Juli 2025

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. Dian Sudiantini, S.Pd., M.M
NIDN. 032009100

Sekretaris Tim Penguji : Dr. David Pangaribuan, S.E., M.Si
NIDN. 0425076803

Penguji : Dr. Muhammad Asif Khan, LLB, MA
NIDN. 0303038004

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen

Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M
NIDN. 0327037601

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Yayan Hendayana, S.E., M.M
NIDN. 0318087101



UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Kampus I : Jl. Harsono RM No. 67 Ragunan, Pasar Minggu Jakarta Selatan.
Kampus II : Jl Perjuangan Raya Bekasi Utara Telp : 021. 88955882.

Jakarta, 30 Juli 2025

Kepada Yth.
Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
Di Tempat

Dengan Hormat
Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : Aditya Ahmad Maulana

NPM : 202110325320

Tempat Tanggal Lahir : Bekasi, 07 Februari, 2003

NIK : 3172040702030013

Prodi : Manajemen

Bersama ini saya menyampaikan data diri saya yang tercantum pada PDDikti Kemendikbud sudah **BENAR**. Surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar benarnya sebagai dasar untuk pembuatan data pada Ijazah, Transkrip dan SKPI S1.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat digunakan sebagai mana mestinya.

Hormat Saya,



(Aditya Ahmad Maulana)

(202110325320)

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Aditya Ahmad Maulana
NPM : 202110325320
Tempat / Tanggal Lahir : Bekasi, 07 Februari 2003
Alamat : Jl, Malaka III HB Rt 03 Rw 06
Rorotan, Cilincing, Jakarta Utara

Dengan ini penulis menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul “ **PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI KOPI TUKU HARAPAN INDAH** “ merupakan suatu penelitian dan pemikiran hasil karya penulis dengan cara mendapatkan materi dari sumber yang ada.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya dengan peraturan yang berlaku. 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.

Yang membuat pernyataan



Aditya Ahmad Maulana
202110325320

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan, dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada pelanggan Kopi Tuku Harapan Indah. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada fenomena fluktuasi loyalitas pelanggan yang diduga dipengaruhi oleh inkonsistensi layanan dan persepsi terhadap produk, meskipun Kopi Tuku dikenal sebagai salah satu brand kopi lokal yang berkembang pesat. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang merupakan pelanggan Kopi Tuku Harapan Indah. Teknik analisis data menggunakan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan aplikasi SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian ini juga menemukan bahwa kepuasan pelanggan mampu memediasi secara signifikan pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa kepuasan pelanggan memainkan peran penting dalam menjembatani pengaruh kualitas terhadap loyalitas. Oleh karena itu, manajemen Kopi Tuku perlu meningkatkan aspek pelayanan dan menjaga konsistensi produk guna mempertahankan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, Kopi Tuku

ABSTRAK

This study aims to analyze the effect of service quality and product quality on customer loyalty, with customer satisfaction as an intervening variable on Kopi Tuku Harapan Indah customers. The background of this study is based on the phenomenon of customer loyalty fluctuations that are thought to be influenced by inconsistencies in service and perceptions of the product, although Kopi Tuku is known as one of the rapidly growing local coffee brands. The research method used is a quantitative method with a survey approach. Data were collected by distributing questionnaires to respondents who are Kopi Tuku Harapan Indah customers. The data analysis technique used Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with the help of the SmartPLS application. The results showed that service quality and product quality had a positive and significant effect on customer satisfaction. In addition, customer satisfaction has a positive effect on customer loyalty. This study also found that customer satisfaction was able to significantly mediate the effect of service quality and product quality on customer loyalty. The conclusion of this study is that customer satisfaction plays an important role in bridging the effect of quality on loyalty. Therefore, Kopi Tuku management needs to improve service aspects and maintain product consistency in order to maintain customer loyalty.

Keywords : *Service Quality, Product Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Kopi Tuku*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, atas segala limpahan rahmat, taufik, hidayah dan inayah-Nya, sehingga kami dapat menyelesaikan penyusunan proposal skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI KOPI TUKU HARAPAN INDAH”**

Dalam penyelesaian studi dan penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan baik pengajaran, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Irjen Pol. (purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M selaku Rektor Universitas Bhayangkara.
2. Dr. Yayan Hendayana, S.E., M.M selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, beserta jajarannya
3. Dr. Dovina, S.T., M.M selaku kaprodi manajemen fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
4. Dr. Muhammad Asif Khan, LLB, MA selaku dosen pembimbing I dan Eri Bukhari, S.E., M.T selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan pengarahan dan koreksi sehingga proposal ini dapat diselesaikan sesuai waktu yang telah ditentukan.
5. Kedua orang tua, yang selalu memberi doa di setiap waktu, dan semangat yang luar biasa sehingga penulis menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Teman-teman semuanya yang telah memberikan motivasinya serta semua pihak yang telah membantu memberikan saran dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Teman-teman saya terutama yang ada di toko harapan indah, toko kelapa gading, toko cempaka putih dan semuanya yang telah memberikan Support serta semua pihak yang telah membantu memberikan saran dan arahan dalam penyusunan skripsi ini

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
ABSTRAK	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Tugas Akhir.....	6
BAB II TELAAH PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Loyalitas Pelanggan	8
2.1.2 Kualitas Layanan	9
2.1.3 Kualitas Produk.....	10
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	12
2.2 Penelitian Terdahulu	14
2.3 Kerangka Berpikir	17
2.4 Hipotesis.....	17
BAB III METODE PENELITIAN	18
3.1 Jenis Penelitian	18
3.2 Lokasi Penelitian	19
3.3 Subjek dan Objek Penelitian	19
3.4 Operasional Variabel	19
3.5 Tabel Operasional Variabel	20
3.5.1 Variabel Indepeden	21
3.5.2 Variabel Dependen	21
3.5.3 Variabel Intervening.....	21
3.6 Teknik Pengumpulan Data	22
3.7 Teknik Analisis Data	22
3.8 Populasi dan Sampel	23
3.9 Sumber Dan Jenis Data	23
3.10 Instrumen Penelitian.....	24
BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN	26
4.1 Profil Responden	26
4.2 Deskripsi Responden Penelitian.....	26
4.3 Deskripsi Jenis Kelamin Responden	27
4.4 Analisa Data	28
4.4.1 Analisis Model Penelitian dengan Metode PLS	30

4.4.2 Outer Model.....	30
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	36
4.5.1 Pembahasan Hasil Setiap Variabel dan Hubungannya.....	37
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	40
5.1 Kesimpulan.....	40
5.2 Saran.....	41
DAFTAR PUSTAKA.....	42



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel	20
Tabel 4. 1 Uji Validitas dan Reliabilitas (Outer Loading, AVE, Cronbach's Alpha, Composite Reliability).....	31
Tabel 4. 2 Fornell-Larcker (Akar Kuadrat AVE).....	31
Tabel 4. 3 R-Square Dan Q-Square Variabel Endogen	34
Tabel 4. 4 Hasil Uji Hipotesis	34



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	17
Gambar 4. 1 Histogram Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	27



Lampiran 3. Uji Refrensi

UJI REFRENSI SKRIPSI

PROGRAM SARJANA EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

Nama : Aditya Ahmad Maulana
NPM : 202110325024
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Di Kopi Tuku Harapan Indah

No	Nama Pengarang, Tahun Terbit, Judul Jurnal/Buku, Penulis/Penerbit, Kota Tempat Diterbitkan	Paraf Pembimbing 1	Paraf Pembimbing 2
BAB 1			
1	Ahmadi, A. S., Budiarto, W., & Indrawati, M. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT PAL Indonesia (Persero) Surabaya Melalui Keputusan Pembelian. Jurnal Manajerial Bisnis, 1(02), 112-124.		
2	Bustomi, M., Yanti, R., & Resmawa, I. N. (2023). Pemasaran berdasarkan Pengalaman, Citra Merek dan Loyalitas Merek pada Kopi Kenangan di Surabaya. REMIK: Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer, 7(3), 1336-1348.		

BAB 2			
3	Chrisyana, N., Rahman, A., & Pradiani, T. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Harga terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan pada AKA Coffee Malang. <i>Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis</i> , 4(2).	A	
4	Dwinanda, Y. (2019). <i>Pengaruh Perceived Quality terhadap Kepuasan Pelanggan dan Intention to Revisit pada Coffee Shop Kopi Nalar</i> (Doctoral dissertation, Institut Teknologi Sepuluh Nopember).		
5	Fiodora, B. C. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Kopi Kenangan. <i>Skripsi</i> , Universitas Atma Jaya Yogyakarta.	A	
6	Gultom, I., & Samosir, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Evony Coffee Shop Siantar. <i>Manajemen: Jurnal Ekonomi</i> , 3(1), 56-62		
7	Gunawan, B. G., & Widoadmodjo, S. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Kopi Tuku Di Tangerang Dan Jakarta Barat. <i>Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan</i> , 6(2), 172.	A	

8	Haroen, R. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Pt Nusantara Surya Sakti). Jurnal Manajemen & Bisnis Jayakarta, 1(2), 101-120.	X	
9	Langkeru, M. R. F. A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada Produk Kopi Cosan Seturan. <i>Skripsi</i> , Universitas Atma Jaya Yogyakarta.		
10	Masitoh, M. R., Wibowo, H. A., & Ikhsan, K. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Aplikasi Mobile Shopee. Jurnal Sains Manajemen, 5(1), 101-119.		

No	Nama Pengarang, Tahun Terbit, Judul Jurnal/Buku, Penulit/Penerbit, Kota Tempat Diterbitkan	Paraf Pembimbing 1	Paraf Pembimbing 2
11	Meliasna, J. R. (2018). Pengaruh social media usage dan electronic word of mouth (e-wom) terhadap purchase decision involvement yang dimediasi oleh trust. SKRIPSI-2018.		
12	Nurul, K (2024). ... Image Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Starbucks Coffee, UNIVERSITAS LAMPUNG		
13	Pransiska, L., & Hardilawati, W. L. (2025). Pengaruh Persepsi Harga, Citra Merek Dan Gaya Hidup Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Pada Brand Jims Honey Di Kota Pekanbaru. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA, 4(1), 1564-1575.		
14	Riyadi, M. E. Y., & Erdiansyah, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Konsumen. <i>Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan</i> , 7(2), 356–367.		
15	Tanjung, J. R., & Rahman, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Indihome PT. Telkom Indonesia Pekanbaru. <i>Jurnal Bisnis Manajemen Akuntansi</i> , 3(1), 28-45.		
16	Utami, S. A., & Handrito, R. P. (2023). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan		

	Melalui Kepuasan Pelanggan. <i>Jurnal Manajemen Pemasaran Dan Perilaku Konsumen</i> , 2(1), 97–105.	A	
--	---	---	---



No	Nama Pengarang, Tahun Terbit, Judul Jurnal/Buku, Penulis/Penerbit, Kota Tempat Diterbitkan	Paraf Pembimbing 1	Paraf Pembimbing 2
17	Wahyudi, You & Fadhilah, Muinah & Ningrum, Nonik. (2023). Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Melalui Nilai yang Dirasakan dan Kualitas yang dirasakan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi. Al-Kharaj :		
18	Yana, N. N., & Mauludi, A. (2023). Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening pada Resto Bebek Teman Ayam (BTA) Corner Tulungagung. <i>J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)</i> , 8(1), 890		
19	Septianingrum, H. N. (2024). <i>Pengaruh harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan coffee shop</i> (Bachelor's thesis, Fakultas Sains dan Teknologi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).		
20	Fadilah, N. F. N., & Sholikhah, A. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Sambal Gami Jeet 81 Porong: Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Sambal Gami Jeet 81 Porong. <i>TALI JAGAD JOURNAL</i> , 2(1), 30-45.		
21	Rusmiati, N. N., & Sudiarini, N. K. (2024). Pengaruh Brand Image dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu di Green Kubu Cafe Gianyar Bali. <i>Journal of Tourism and Interdisciplinary Studies</i> , 4(2), 30-47.		
22	Gahari, T. (2024). <i>Pengaruh kualitas produk, harga, kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Sens Café Padang Matinggi</i> (Doctoral dissertation, UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan).		
23	Lestari, D. <i>Pengaruh kualitas produk, harga, dan promosi susu pasteurisasi terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen di Cv. bambang family dairy Kabupaten Cianjur</i> (Bachelor's thesis, Fakultas Sains dan Teknologi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).		

BAB 3			
24	Udin, M. (2025). <i>Pengaruh social media marketing terhadap purchase intention dengan brand awareness sebagai variabel mediasi: Studi pada calon konsumen Toko Kopi Tuku Malang</i> (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).	X	



No	Nama Pengarang, Tahun Terbit, Judul Jurnal/Buku, Penulis/Penerbit, Kota Tempat Diterbitkan	Paraf Pembimbing 1	Paraf Pembimbing 2
25	Lestari, D. <i>Pengaruh kualitas produk, harga, dan promosi susu pasteurisasi terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen di Cv. bambang family dairy Kabupaten Cianjur</i> (Bachelor's thesis, Fakultas Sains dan Teknologi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).	X	
26	Khasanah, A. W. (2024). <i>PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (Studi Kasus Konsumen Kedai Kopi "Literia Forest Cafe" di Kabupaten Madiun)</i> (Doctoral dissertation, Universitas PGRI Madiun).	A	
27	Andini, D. M. (2022). <i>Pengaruh kompensasi terhadap turnover intention melalui Konflik dan komitmen sebagai variabel intervening pada Hotel Savana Malang</i> (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).	X	


ERI BUKHARI, SE, MT


Dr. M. Xsykhan BA.LLB.MA.

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening di kopi Tuku harapan indah

Nama Mahasiswa : Aditya Ahmad Maulana

Nomor Pokok : 202110325320

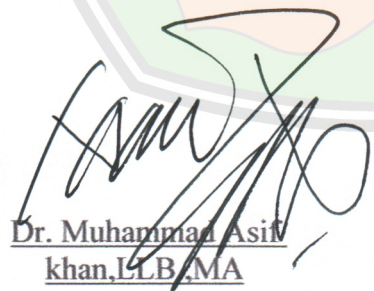
Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Jakarta, 30 Juni 2025

MENYETUJUI,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II


Dr. Muhammad Asif
khan, LLB, MA

NIDN : 0303038004


Eri Bukhari, S.E., M.T

NIDN : 0309097005