

**PENGARUH HARGA, SUASANA CAFE DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN PADA TEMU KAMU COFFEE BEKASI**

SKRIPSI

**Oleh:
Isfahani Ardianita
201810325023**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Suasana Cafe, dan
Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas
Konsumen pada Temu Kamu Coffee Bekasi

Nama Mahasiswa : Isfahani Ardianita

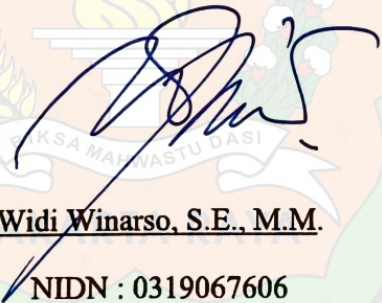
Nomor Pokok Mahasiswa : 201810325023

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 14 Juli 2022

Jakarta, 19 Juli 2022

MENYETUJUI,


Widi Winarso, S.E., M.M.

NIDN : 0319067606

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Suasana Cafe, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen pada Temu Kamu Coffee Bekasi

Nama Mahasiswa : Isfahani Ardianita

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810325023

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 14 Juli 2022

Jakarta, 19 Juli 2022

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Agus Dharmanto, S.E., M.M
NIDN : 0305087310

Penguji I : Neng Siti Komariah, S.E., M.M
NIDN : 0327128105

Penguji II : Widi Winarso, S.E., M.M
NIDN : 0319067606

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen


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

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak
NIDN : 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Isfahani Ardianita
Nomor Induk Mahasiswa : 201810325023
Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul Pengaruh Harga, Suasana cafe dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Temu Kamu Coffee Bekasi 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 memberikan 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, 19 Juli 2022

Yang membuat pernyataan,



Isfahani Ardianita

201810325023

ABSTRAK

Isfahani Ardianita. 201810325023. Pengaruh Harga, Suasana Cafe dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen pada Temu Kamu Coffee Bekasi.

Dengan maraknya *coffee shop* internasional maupun lokal di Indonesia saat ini menyebabkan pilihan bagi konsumen untuk memilih *coffee shop* yang akan dikunjungi menjadi sangat beragam. Salah satunya Temu Kamu Coffee, menurut dari data sekunder bahwa Temu Kamu Coffee memiliki harga, suasana cafe dan kualitas pelayanan yang baik. Namun dalam 3 bulan terakhir ini mengalami penurunan jumlah pengunjung. Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui secara parsial dan simultan dari variabel bebas yaitu, Harga, Suasana Cafe, dan Kualitas Pelayanan dengan variabel terikat yaitu Loyalitas Konsumen yang dilakukan di Temu Kamu Coffee Bekasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, dimana dalam penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling* dalam menentukan cara pengambilan sampel. Penelitian ini menggunakan 110 responden yang sudah berkunjung minimal 3 kali untuk digunakan sebagai sampel dalam penelitian, dimana dalam penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dengan penyebaran kuesioner kepada konsumen Temu Kamu Coffee Bekasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel Harga (X1) berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen (Y), variabel Suasana Cafe (X2) berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen (Y), variabel Kualitas Pelayanan (X3) berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen (Y). Sedangkan hasil penelitian secara simultan bahwa Harga (X1), Suasana Cafe (X2) dan Kualitas Pelayanan (X3) berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen (Y).

Kata kunci : Harga, Suasana Cafe, Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Konsumen

ABSTRACT

Isfahani Ardianita. 201810325023. *Effect of Price, Cafe Atmosphere and Service Quality on Consumer Loyalty at Temu Kamu Coffee Bekasi.*

With the rise of international and local coffee shops in Indonesia today, the choices for consumers to choose the coffee shop to be visited are very diverse. One of them is Temu Kamu Coffee, according to secondary data that Temu Kamu Coffee has good prices, cafe atmosphere and service quality. However, in the last 3 months the number of visitors has decreased. This study was conducted with the aim of knowing partially and simultaneously the independent variables, namely, Price, Cafe Atmosphere, and Service Quality with the dependent variable being Consumer Loyalty conducted at Temu Kamu Coffee Bekasi. The method used in this research is quantitative method, which in this research uses purposive sampling technique in determining the sampling method. This study uses 110 respondents who have visited at least 3 times to be used as samples in the study, which in this study used primary data obtained by distributing questionnaires to Temu Kamu Coffee Bekasi consumers. The results showed that, Partially the price variable (X1) has an effect on consumer loyalty (Y), the cafe atmosphere variable (X2) has an effect on consumer loyalty (Y), and the service quality variable (X3) has an effect on consumer loyalty (Y). Meanwhile, the results of the simultaneous research show that price (X1), cafe atmosphere (X2) and service quality (X3) have an effect on consumer loyalty (Y).

Keywords: *Price, Cafe Atmosphere, Service Quality and Consumer Loyalty*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah Yang Maha Esa atas berkah, rahmat, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Harga, Suasana Cafe Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Temu Kamu Coffee Bekasi”. Tujuan penulisan skripsi ini untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) bagi mahasiswa program S-1 di program studi Ekonomi Jurusan Manajemen di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Bekasi.

Terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis menghaturkan terima kasih yang sebesar-besarnya bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materil baik langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai, terutama kepada yang saya hormati:

1. Yang Maha Kuasa ALLAH SWT karena atas rahmat dan karunia – Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya.
2. Bapak Irjen Pol. (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H, M.M selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Dr. Istianingsih Sastrodiharjo, S.E., M.S.Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Dr. Hadita, S.Pd., M.M selaku Ketua Jurusan Program Studi Ekonomi Manajemen.
5. Bapak Widi Winarso, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran serta selalu memberikan solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan skripsi, karena dengan bimbingan bapak saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Ibu Tyna Yunita, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan semangat, motivasi dan arahan selama menyelesaikan skripsi ini.

7. Bapak Agus Dharmanto, S.E., M.M selaku ketua penguji yang telah menyempatkan waktunya dan menilai penelitian ini serta memberi saran, pengarahan serta kritik yang membangun kepada penulis selama proses pembuatan skripsi berlangsung hingga selesai.
8. Ibu Neng Siti Komariah, S.E., M.M selaku penguji yang telah menyempatkan waktunya dan menilai penelitian ini serta memberi saran, pengarahan serta kritik yang membangun kepada penulis selama proses pembuatan skripsi berlangsung hingga selesai.
9. Segenap Dosen dan jajaran Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
10. Store manager dan karyawan Temu Kamu Coffee Bekasi yang telah membantu penulis memberikan informasi dan data yang penulis gunakan sebagai bahan untuk penulisan skripsi ini.
11. Kedua orang tua saya, Yusuf Nurwahyo dan Sukarti serta adik kandung saya Rendy Kuniawan Nurwahya yang tidak pernah berhenti mendoakan dan memberi semangat agar putrinya untuk terus berjuang dan tidak putus asa serta mendukung penuh dalam menyelesaikan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
12. Seluruh teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu yang memberikan doa serta dukungan satu sama lain dalam sebuah perjuangan melalui penulisan skripsi ini.

Penulis juga menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan-kekurangan, maka dengan segala kerendahan hati penulis menerima kritik dan saran yang membangun dari semua pihak. Akhir kata penulis berharap agar upaya ini dapat mencapai maksud yang diinginkan dan dapat menjadi tulisan yang berguna bagi semua pihak.

Jakarta, 19 Juli 2022

Penulis

Isfahani Ardianita

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Permasalahan.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Batasan Masalah.....	9
1.6 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Harga	11
2.1.1 Pengertian Harga.....	11
2.1.2 Indikator Harga	12
2.1.3 Tujuan Penetapan Harga	12
2.1.4 Faktor-faktor yang mempengaruhi Penetapan Harga	13
2.2 Suasana Cafe	13
2.2.1 Pengertian Suasana	13
2.2.2 Indikator Suasana.....	14
2.2.3 Tujuan Suasana	15
2.3 Kualitas Pelayanan	15
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	15
2.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan	16
2.4 Loyalitas Konsumen.....	16

2.4.1 Pengertian Loyalitas Konsumen	16
2.4.2 Indikator Loyalitas Konsumen	18
2.4.3 Keuntungan Loyalitas Konsumen	18
2.5 Penelitian Terdahulu	19
2.6 Kerangka Pemikiran	26
2.7 Hipotesis	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
3.1 Desain Penelitian	28
3.2 Tahapan Penelitian	29
3.3 Model Konseptual Penelitian	30
3.4 Operasionalisasi Variabel	31
3.5 Waktu dan Tempat Penelitian	32
3.6 Metode Pengambilan Populasi dan Sampel	32
3.6.1 Populasi Penelitian	32
3.6.2 Sampel Penelitian	33
3.7 Teknik Pengumpulan Data	33
3.7.1 Kuesioner (Angket)	33
3.8 Jenis dan Sumber Data	34
3.8.1 Jenis Data	34
3.8.2 Sumber Data	34
3.9 Metode Analisis Data	34
3.9.1 Uji Validitas	34
3.9.2 Uji Reabilitas	35
3.10 Uji Asumsi Klasik	35
3.10.1 Uji Normalitas	35
3.10.2 Uji Multikolinearitas	35
3.10.3 Uji Heterokedastisitas	36
3.11 Analisis Regresi Linear	36
3.11.1 Analisis Regresi Linier Berganda	36
3.12 Uji Hipotesis	37
3.12.1 Uji Parsial (Uji T)	37
3.12.2 Uji Simultan (Uji F)	37
3.12.3 Uji Koefisien Determinasi (R ²)	37
BAB IV	38

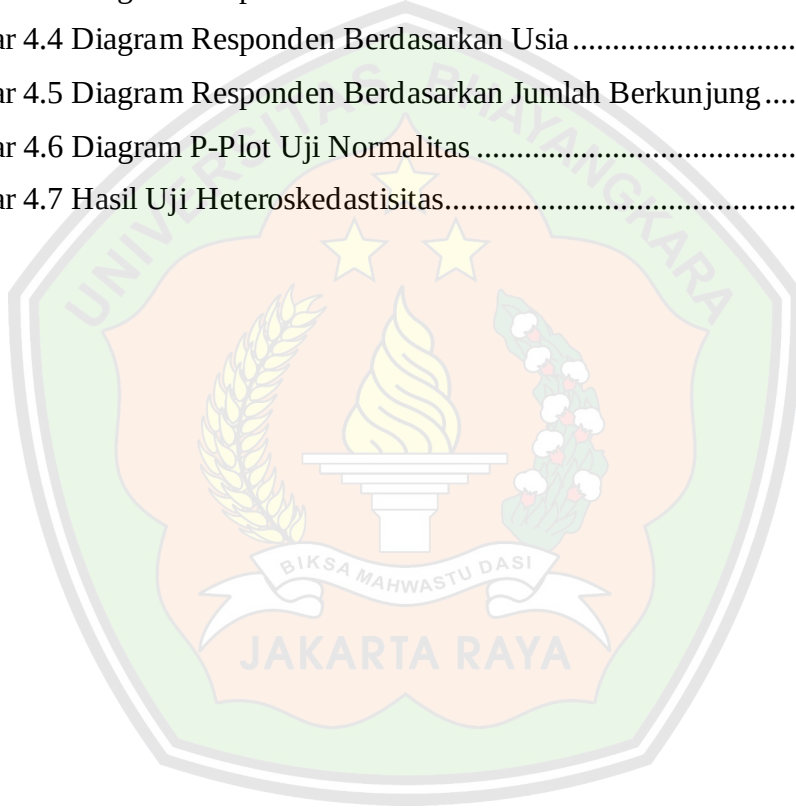
HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Profil Perusahaan	38
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	38
4.2 Hasil Penyebaran Kuesioner.....	39
4.2.1 Penyebaran Dan Pengumpulan Kuesioner	39
4.3 Uji Kualitas Data	42
4.3.1 Uji Validitas	42
4.3.2 Uji Reliabilitas	45
4.4 Uji Asumsi Klasik	46
4.4.1 Uji Normalitas.....	46
4.4.2 Uji Multikolinieritas.....	47
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	48
4.5 Analisis Regresi Linier Berganda	49
4.6 Uji Hipotesis	50
4.6.1 Uji T	50
4.6.2 Uji F	52
4.6.3 Uji koefisien Determinasi (R^2)	53
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian	54
4.7.1 Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Konsumen	54
4.7.2 Pengaruh Suasana Café terhadap Loyalitas Konsumen.....	54
4.7.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen.....	55
4.7.4 Pengaruh Harga, Suasana Cafe dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen	55
BAB V.....	57
PENUTUP.....	57
5.1 Kesimpulan.....	57
5.2 Implikasi Manajerial.....	59
DAFTAR PUSTAKA.....	61

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pengunjung Temu Kamu Coffee.....	3
Tabel 1.2 Perbandingan Harga Cafe	4
Tabel 1.3 Ulasan Google Suasana Temu Kamu Coffee	5
Tabel 1.4 Ulasan Google Pelayanan Temu Kamu Coffee	6
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1 Operasional Variabel	31
Tabel 3.2 Skala Likert.....	34
Tabel 4.1 Hasil Penyebaran dan Hasil Keusioner.....	39
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	41
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Berkunjung	42
Tabel 4.5 Uji Validitas Harga (X1)	43
Tabel 4.6 Uji Validitas Suasana Cafe (X2).....	43
Tabel 4.7 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X3)	44
Tabel 4.8 Uji Validitas Loyalitas Konsumen (Y)	45
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas	45
Tabel 4.10 Uji Normalitas	46
Tabel 4.11 Uji Multikolinieritas	47
Tabel 4.12 Analisis Regresi Linier Berganda.....	49
Tabel 4.13 Hasil Uji T	51
Tabel 4.14 Hasil Uji F	52
Tabel 4.15 Uji Koefisien Determinasi (R ²)Model Summary ^b	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Statistik Konsumsi Kopi.....	1
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	26
Gambar 3. 1 Model Konseptual Penelitian	30
Gambar 3.1 Model Konseptual Penelitian	30
Gambar 4.1 Temu Kamu Coffee Bekasi	38
Gambar 4.2 Suasana Temu Kamu Coffee Bekasi	38
Gambar 4.3 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Gambar 4.4 Diagram Responden Berdasarkan Usia	41
Gambar 4.5 Diagram Responden Berdasarkan Jumlah Berkunjung	42
Gambar 4.6 Diagram P-Plot Uji Normalitas	47
Gambar 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	48



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Hasil SPSS
- Lampiran 2. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3. Data Tabulasi
- Lampiran 4. Tabel R
- Lampiran 5. Tabel T
- Lampiran 6. Tabel F
- Lampiran 7. Uji Referensi
- Lampiran 8. Uji Plagiarisme
- Lampiran 9. Buku Bimbingan
- Lampiran 10. Daftar Riwayat Hidup

