



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

SKRIPSI

Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Strategi Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan di *Coffee shop* AMPM sidoarjo

Dinda Putri Siswanti
191500032

Dosen Pembimbing
Ferry Hariawan, S.E. M.M

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2023**

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN
DAN STRATEGI PROMOSI TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DI *COFFEE SHOP* AMPM SIDOARJO

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen (S.M)
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

DINDA PUTRI SISWANTI
191500032

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2023

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Strategi Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan di *Coffee Shop* AMPM Sidoarjo**

Identitas Mahasiswa :

- a. Nama : DINDA PUTRI SISWANTI
- b. Nim : 191500032
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji :

Tanggal : 27 Juni 2023

Dosen Pembimbing



Ferry Hariawan., S.E., M.M.
NPP. 1512763/DY

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Strategi Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan di *Coffee Shop* AMPM Sidoarjo**

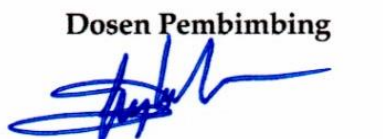
Identitas Mahasiswa


- a. Nama : Dinda Putri Siswanti
b. Nim : 191500032
c. Program Studi : Manajemen
d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya
e. Alamat Email : dindaputris285@gmail.com

Surabaya, 22 Agustus 2023

Mengetahui,
Ketua Program Studi

I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M.
NPP. 1109598/DY

Dosen Pembimbing

Ferry Hariawan, S.E., M.M.
NPP. 1512763/DY

Menyetujui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM.
NPP. 0709494/DY

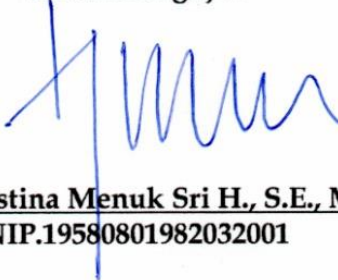
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi Ini Diterima dan Disetujui Oleh Dosen Penguji Ujian Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.

Nama : Dinda Putri Siswanti
NIM : 191500032
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Strategi Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan di *Coffee Shop* AMPM Sidoarjo

Hari : Senin
Tanggal : 17 Juli
Tahun : 2023

Dosen Penguji I



Dra. Christina Menuk Sri H., S.E., M.M.
NIP.19580801982032001

Dosen Penguji II



Tri Aripabowo S.E., M.Si
NPP.1809867/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dinda Putri Siswanti

Nim : 191500032

Program Studi : Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (Skripsi) saya dengan judul : "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Strategi Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan di *Coffee Shop* AMPM Sidoarjo". Yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun 2023/2024.

Bilamana di kemudia hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan di proses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 25 April 2023

Mahasiswa,



Dinda Putri Siswanti

191500032

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil'alamiin, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah di berikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Strategi Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan di *Coffee Shop* AMPM Sidoarjo".

Selama proses penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis banyak mendapat motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Hartono, M.Si. sebagai Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Bapak Tony Susilo Wibowo, SE, M.Pd., MSM., selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Bapaak I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Bapak Ferry Hariawan, S.E., M.M selaku dosen pembimbing dan pendamping yang telah mengarahkan sejak awal hingga penulisan skripsi ini selesai.
5. Kepada bapak Sandhi Febriyanto Kusumo Asfandhy sebagai Owner dan Sindi Mayangsari selaku manager *Coffee Shop* AMPM Sidoarjo yang telah memberikan izin serta membantu kelancaran proses penelitian.
6. Kepada bapak/ibu dosen pengajar Program Studi S1 Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

7. Kepada Orang tuaku ibu dan mas tercinta terima kasih telah memberikan semangat serta doa yang tidak pernah terhenti untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Terima kasih teruntuk Calon Suamiku Mochammad Musyaffa' Asyidiqi yang telah menemani kuliah sampai selesai dan selalu memberikan semangat serta dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman seperjuangan anggita yang telah mendukung dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini. Dan teman seluruh kelas Manajemen F 2019 yang telah menemani selama di perkuliahan
10. Terakhir, Untuk Dinda Putri Siswanti. Terimakasih sudah mau menepikan ego dan memilih untuk bangkit dan telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikn diri yang berbagai tekanan dari luar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Dalam penulisan tugas akhir skripsi ini tentu masih terdapat banyak kekurangan dan kesalahan. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang membangun diharapkan dapat menjadi bahan perbaikan bagi penulis. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak tak terkecuali penulis.

Surabaya, 06 Juli 2023

Penulis

HALAMAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja Lelah-lelah itu. Lebarakan lagi rasa sabar itu. Semua yang kamu investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kamu impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi, gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kamu ceritakan.

(Boy Chandra)

“Orang lain ga akan pernah paham struggle dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tau hanya bagian success storiesnya aja, jadi berjuanglah untuk diri sendiri, walaupun ga akan ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita masa depan akan sangat bangga denga napa yang kita perjuangkan hari ini, tetap berjuang ya”

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada Ibu dan Mas tercinta yang telah rela berkorban penuh untuk memberikan dukungan materi dan do'a yang tulus untuk setiap langkahku dalam menempuh Pendidikan

Saya persembahkan juga kepada diri sendiri karena telah berjuang dan bekerja keras, pantang menyerah sejauh ini dalam setiap langkah dengan penuh kesabaran dan senyuman setiap harinya, terimakasih untuk diri sendiri, kamu kuat dan kamu hebat, insyaallah pasti ayah bangga dengan kamu yang sekarang.

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
BERITA UJIAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	v
KATA PENGANTAR	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TELAAH PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Landasan Teori	18

2.2.1 Pemasaran	18
2.2.2 Kualitas Produk	21
2.2.3 Kualitas Pelayanan	26
2.2.4 Strategi Promosi	32
2.2.5 Loyalitas Pelanggan	34
2.3 Kerangka Konseptual	39
2.4 Hipotesis	41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	45
3.1 Metode Penelitian	45
3.2 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	47
3.2.1 Populasi	47
3.2.2 Sampel	48
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel	48
3.3 Jenis Data dan Sumber Data	49
3.4 Teknik Pengumpulan Data	49
3.4.1 Kuesioner	50
3.4.2 Observasi	52
3.5 Variabel Penelitian dan Devinisi Operasional Variabel..	52
3.5.1 Variabel Penelitian	52
3.5.2 Definisi Variabel Penelitian	54
3.6 Teknik Analisis Data	58
3.6.1 Uji Instrumen Penelitian	59
3.6.1.1 Uji Validitas	59
3.6.1.2 Uji Reliabilitas	59

3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	60
3.6.2.1 Uji Normalitas.....	60
3.6.2.2 Uji Multikolonieritas.....	61
3.6.2.3 Uji Heterokestisitas.....	61
3.6.2.4 Uji Autokorelasi.....	62
3.6.3 Analisis Linier Berganda.....	62
3.6.4 Uji Hipotesis.....	64
3.6.4.1 Uji t Parsial.....	65
3.6.4.2 Uji F Simultas.....	65
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	67
4.1 Penyajian Data.....	67
4.1.1 Sejarah Umum Coffee Shop AMPM Sidoarjo.....	67
4.1.2 Struktur Organisasi.....	68
4.1.3 Deskripsi Pekerjaan.....	68
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	69
4.2.1 Berdasarkan jenis kelamin.....	70
4.2.2 Berdasarkan Usia.....	71
4.2.3 Berdasarkan pekerjaan.....	72
4.3 Hasil Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian.....	73
4.3.1 Variabel Kualitas Produk (X1).....	73
4.3.2 Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	74
4.3.3 Variabel Strategi Promosi (X3).....	75
4.3.4 Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	76
4.4 Analisis Data Penelitian.....	77

4.4.1 Hasil Pengujian Instrument Penelitian.....	83
4.4.1.1 Uji Validitas.....	83
4.4.1.2 Uji Reliabilitas	86
4.4.2 Uji Asumsi Klasik	87
4.4.2.1 Uji Normalitas.....	87
4.4.2.2 Uji Multikolonieritas	88
4.4.2.3 Uji Heterokedastisitas	90
4.4.2.4 Uji Autokorelasi.....	91
4.4.3 Regresi Linier Berganda.....	92
4.4.4 Uji Hipotesis.....	94
4.4.4.1 Uji t.....	95
4.4.4.2 Uji F.....	96
4.5 Pembahasan hasil penelitian.....	97
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	101
KESIMPULAN	101
SARAN.....	102
DAFTAR PUSTAKA	105

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual	40
3.2 Skla Pengukuran <i>Likert</i>	51
4.1 Karakteristik Jenis Kelamin.....	70
4.2 Karakteristik Usia.....	71
4.3 Karakteristik Pekerjaan.....	72
4.4 Interval	73
4.5 Distribusi Frekuensi Kualitas Produk	74
4.6 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan	75
4.7 Distribusi Frekuensi Strategi Promosi.....	76
4.8 Distribusi Frekuensi Loyalitas Pelanggan.....	77
4.9 Analisis Data.....	78
4.10 Hasil Uji Validitas	83
4.11 Hasil Uji Reliabilitas.....	87
4.12 Hasil Uji Normalitas.....	88
4.13 Hasil Uji Multikolonieritas	89
4.15 Hasil Uji Autokorelasi.....	91
4.16 Hasil Uji Linier Berganda	92
4.17 Hasil Uji Koefisien Determininasi.....	94
4.18 Hasil Uji t	95
4.19 Hasil Uji F.....	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
3.1 Rancangan Penelitian	46
4.1 Struktur Organisasi	68
4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas	90

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian	109
Lampiran 2 Surat Balasan Penelitian.....	110
Lampiran 3 Berita Acara Seminar Ujian Proposal	111
Lampiran 4 Kartu Bimbingan Skripsi	112
Lampiran 5 Kartu Perpanjangan Skripsi.....	113
Lampiran 6 Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi I.....	114
Lampiran 7 Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi II	115
Lampiran 8 Kuesioner Penelitian	116
Lampiran 9 Karakteristik Responden	125
Lampiran 10 Jawaban Responden Kualitas Produk	126
Lampiran 11 Jawaban Responden Kualitas Pelayanan	130
Lampiran 12 Jawaban Responden Strategi promosi	134
Lampiran 13 Jawaban Responden Loyalitas Pelanggan.....	138
Lampiran 14 Distribusi Frekuensi Kualitas Produk	142
Lampiran 15 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan.....	143
Lampiran 16 Distribusi Frekuensi Strategi Promosi	144
Lampiran 17 Distribusi Frekuensi Loyalitas Pelanggan.....	145
Lampiran 18 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	146
Lampiran 19 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	148
Lampiran 20 Hasil Uji Validitas Strategi Promosi	150
Lampiran 21 Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan	152
Lampiran 22 Hasil Uji Reliabilitas	154

Lampiran 22 Hasil Uji Asumsi Klasik	154
Lampiran 22 Hasil Uji Normalitas.....	155
Lampiran 22 Hasil Uji Multikolonieritas	155
Lampiran 23 Hasil Uji Autokorelasi.....	156
Lampiran 23 Hasil Uji Heterokedastisitas	156
Lampiran 24 Hasil Uji Analisis Linier Berganda.....	157
Lampiran 24 Hasil Uji Koefisien Determinasi	157
Lampiran 25 Hasil Hipotesis.....	158
Lampiran 25 Hasil Uji t.....	158
Lampiran 25 Hasil Uji F.....	158