



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PRODUK,
HARGA, DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN KEDAI KOPI KOPEN
SIDOARJO**

**FARIS YUSRIL HIDAYAT
171500026**

**Dosen Pembimbing
Tri Aripriabowo, S.E., M.Si**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2022**

**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk, Harga
dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas
Konsumen Kedai Kopi Kopen Sidoarjo**

SKRIPSI

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

FARIS YUSRIL HIDAYAT

NIM: 171500026

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk di uji :

Tanggal : 22 Januari 2022

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a vertical line, positioned above the printed name.

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

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk, Harga dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Kedai Kopi Kopen Sidoarjo

Identitas Mahasiswa

a. Nama : Faris Yusril Hidayat

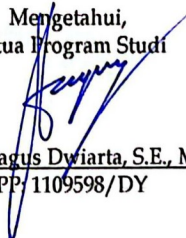
b. NIM : 171500026

c. Program Studi : Manajemen

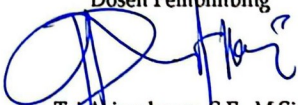
d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya

e. Alamat e-mail : farisyusril27@gmail.com


Mengetahui,
Ketua Program Studi


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

Surabaya, 24 Februari 2022
Dosen Pembimbing


Tri Aripriabowo, S.E., M.Si
NPP: 1809867/DY

Menyetujui,
Dekan

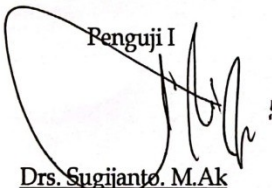

Tony Susilo Wibowo, SE., M.Pd., M.SM
NPP: 0709494/DY

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya :

Pada Hari : Sabtu
Tanggal : 22 Januari
Tahun : 2022

Penguji I



Drs. Sugianto. M.Ak
NPP/NIP : 0501487/DY

Penguji II



Nurdina .S.E.,MSA
NPP/NIP : 1609816/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Faris Yusril Hidayat

NIM : 171500026

Program Studi : Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul : "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk, Harga, dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Kedai Kopi Kopen Sidoarjo" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik (2021-2022) bersifat original.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan persyaratan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar - benarnya.

Surabaya, 07 Februari 2022

Mahasiswa,



Faris Yusril Hidayat

NIM. 171500026

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil'alamiin, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PRODUK, HARGA, DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DI KEDAI KOPI KOPEN 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. Marianus Subandowo.MS, selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Bapak Tony Susilo Wibowo, SE., M.Pd., M.SM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Bapak Tri Ariprowo, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang memberi petunjuk dan pengarahan dalam menyusun skripsi ini.
4. Bapak I Made Bagus Dwiarta, SE. MM selaku Kaprodi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
5. Segenap Dosen Pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, khususnya para Bapak / Ibu yang telah membekali ilmu pengetahuan dan wawasan kepada penulis.
6. Ibu Pradiba AE. SE selaku Owner Kedai Kopi Kopen Sidoarjo yang sudah memberikan izin dan bantuan kepada penulis untuk melakukan penelitian sehingga skripsi ini bisa selesai tepat waktu.

7. Kedua orang tua saya tercinta yang senantiasa memberikan kasih sayangnya, semangat, dan perhatian yang sangat berarti sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.
8. Sahabat-sahabat tercinta yang selalu mendukung dan memberi semangat dalam penyusunan skripsi ini.
9. Tak lupa seluruh teman-teman kelas Manajemen 2017 G yang turut membantu proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan, pengalaman dan waktu yang dimiliki penulis. Saran-saran dari para pembaca akan sangat membantu kesempurnaann laporan ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Surabaya, 07 Februari
2022



Faris Yusril Hidayat

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
BERITA ACARA.....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRACT.....	viii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA.....	7
2.1. Penelitian Terdahulu.....	7
2.2. LANDASAN TEORI.....	12
2.3. Kerangka Konseptual.....	19
2.4. Hipotesis.....	20
BAB III TELAAH PUSTAKA.....	23
3.1. Rancangan Penelitian.....	23

3.2. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	25
3.3. Jenis Sumber Data.....	27
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.5. Proses Pengumpulan Data.....	29
3.6. Jadwal Waktu Pelaksanaan.....	30
3.7. Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional Variabel.....	30
3.8. Teknik Analisi Data.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Hasil Penelitian.....	44
4.2 Analisis Data.....	52
4.3 Pembahasan.....	65
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	73
5.1 Simpulan.....	73
5.2 Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA.....	77

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Bobot penelitian.....	23
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	40
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	41
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Pelayanan (X1).....	42
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Produk (X2).....	43
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Harga (X3).....	44
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan (X4).....	45
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Loyalitas Konsumen (Y).....	46
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas.....	48
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas.....	49
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas.....	50
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	51
Tabel 4.13 Hasil Uji Autokorelasi.....	52
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	54
Tabel 4.15 Hasil Koefisien Determinasi.....	60
Tabel 4.16 Hasil Interpretasi Koefisien Korelasi.....	61
Tabel 4.17 Hasil Uji t (Uji Parsial) Hipotesis Pertama (H1).....	62
Tabel 4.18 Hasil Uji t (Uji Parsial) Hipotesis Kedua (H2).....	62

Tabel 4.19 Hasil Uji t (Uji Parsial) Hipotesis Ketiga (H3).....	63
Tabel 4.20 Hasil Uji t (Uji Parsial) Hipotesis Keempat (H4).....	64
Tabel 4.21 Hasil Uji F (Uji Simultan) Hipotesis Kelima (H5).....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	19
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian.....	24
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	58

DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1: Berita Acara Bimbingan Skripsi
- LAMPIRAN 2: Daftar Hadir Ujian Proposal Skripsi
- LAMPIRAN 3: Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi
- LAMPIRAN 4: Surat Pernyataan Bebas Plagiasi
- LAMPIRAN 5: Kuisisioner
- LAMPIRAN 6: Tabulasi Data
- LAMPIRAN 7: Output SPSS