

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI
YANG DIRASAKAN PELANGGAN, KUALITAS
PRODUK, DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

(Studi pada Kafe Malabar, Jakarta Timur)

SKRIPSI

NURISA AFANI EKA PUTRI

21160000464



**PROGRAM STUDI STRATA – 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

JAKARTA

2021

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI
YANG DIRASAKAN PELANGGAN, KUALITAS
PRODUK, DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

(Studi pada Kafe Malabar, Jakarta Timur)

SKRIPSI

NURISA AFANI EKA PUTRI

21160000464



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA – 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA**

2021

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Ilmiah dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI YANG DIRASAKAN PELANGGAN, KUALITAS PRODUK, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

(Studi pada Kafe Malabar, Jakarta Timur)

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, Januari 2021

Nurisa Afani Eka Putri
NPM 21160000464

PERSTUJUAN BIMBINGAN

Karya ilmiah dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI YANG DIRASAKAN PELANGGAN, KUALITAS PRODUK, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

(Studi pada Kafe Malabar, Jakarta Timur)

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Karya Ilmiah ini ditulis di bawah bimbingan Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc. dan diketahui oleh Kepala Program Studi Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc. serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai karya ilmiah pada Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, Januari 2021

Pembimbing,

Kepala Program Studi S-1 Manajemen



Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc.



Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc.

#Acc 01/03/2021

HALAMAN PENGESAHAN

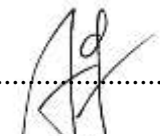


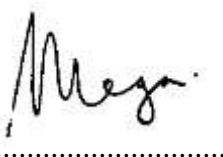
Karya ilmiah dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI YANG DIRASAKAN PELANGGAN, KUALITAS PRODUK, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

(Studi pada Kafe Malabar, Jakarta Timur)

Telah diuji dalam suatu sidang Karya Ilmiah yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi pada tanggal **10 Februari 2021** dengan nilai ____

Panitia Ujian Karya ilmiah

1. ; Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2. ; Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc
(Pembimbing)
3. ; Drs. Jusuf Hariyanto, MSc.
(Anggota Penguji)
4. ; H. Megayani, SE., MM.
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas berkat karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penulisan skripsi ini merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga segala macam kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini, peneliti sampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc. selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu dalam memberikan petunjuk dan koreksi atas penelitian skripsi ini.
2. Bapak Drs. Jusuf Hariyanto, MSc. dan Ibu H. Megayani, SE., MM. selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs Ridwan Maronrong, M.Sc., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
4. Ibu Dr. Ir. Diah Pranitasari, MBA selaku Kepala Departemen Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
5. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc selaku Kepala Prodi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
6. Segenap dosen di Program Studi S-1 Manajemen STEI, atas ilmu yang telah diberikan selama penulis menyelesaikan studi.
7. Orang tua mama Rosfadiani dan ayah Suryanto yang telah memberikan yang terbaik bagi penulis serta selalu memberikan dukungan yang sebesar-besarnya baik moril dan materil serta memberi semangat agar dapat menyelesaikan skripsi ini.

8. Adikku tercinta Aditia Ananda Dwiyani, dan Mohammad Farhan Rosdianto, om dan tante yang selalu memberikan doa, menyemangati agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
9. Ibu Hj. Amelia. Selaku Pemilik Kafe Malabar Jakarta Timur dan juga seluruh karyawan yang telah membantu memberikan data dan bantuan yang dibutuhkan peneliti.
10. Teman teman angkatan D 2016 (terutama Arline Puspitasari, Muhammad Amien rais, Achmad Syahroni, Nur Anisa, Intan Ayu Cahyani, Aldy Saputra, Ryan Julianus, Gilar Aji, Farhaeny, Hesti, Rully, Ikal, Lenny, Novi) atas dukungan yang diberikan dan semangatnya.
11. Tunangan saya (Banu Hardian Winoto) yang telah mendoakan serta dukungan yang diberikan dan semangat.
12. Teman kantor (Amanda Andini, Safira Maulida, Dwi Piska, Ika Anita Sari, Hilna) yang telah mendoakan dan memberikan semangat selama ini.
13. Semua pihak yang telah membantu kelancaran penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas bantuan dan kerjasamanya.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk menyempurnakan skripsi ini.

Jakarta, Januari 2021

Nurisa Afani Eka Putri

NPM 21160000466

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurisa Afani Eka Putri

NPM : 21160000464

Program Studi : S-1

Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty- Free Right*) atas Karya Ilmiah saya yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI YANG DIRASAKAN PELANGGAN, KUALITAS PRODUK, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

(Studi pada Kafe Malabar, Jakarta Timur)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan Karya Ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : Januari 2021

Yang menyatakan,

Nurisa Afani Eka Putri

Nurisa Afani Eka Putri
21160000464
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing
Muhammad Ramaditya, BBA,M.Sc.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI
YANG DIRASAKAN PELANGGAN, KUALITAS
PRODUK, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN**
(Studi pada Kafe Malabar, Jakarta Timur)

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, nilai yang dirasakan pelanggan, kualitas produk, kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian ini dilakukan di Kafe Malabar Jakarta Timur.

Penelitian yang dilakukan menggunakan strategi asosiatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara minimal dua variabel atau lebih dan mencari sebab dan akibat. Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian survey, dimana data diperoleh melalui kuesioner dengan data yang dikumpulkan dari pernyataan dengan jumlah sampel sebanyak 97 orang.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa (1) Terdapat tidak berpengaruh signifikan Kualitas Pelayanan terhadap loyalitas Pelanggan; (2) Terdapat pengaruh signifikan Nilai yang dirasakan pelanggan terhadap loyalitas Pelanggan; (3) Tidak terdapat pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas Pelanggan. (4) Terdapat pengaruh signifikan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

Kualitas Pelayanan, Nilai yang dirasakan Pelanggan, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan

Nurisa Afani Eka Putri
21160000464
Study S-1 Management

Supervisor:
Muhammad Ramaditya, BBA,M.Sc.

THE THE INFLUENCE SERVICE QUALITY, CUSTOMER PERCEIVED VALUE, PRODUCT QUALITY, AND CUSTOMER SATISFACTION TO CUSTOMER LOYALTY CAFE MALABAR EAST JAKARTA

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of service quality, customer perceived value, product quality, and customer satisfaction to customer loyalty café Malabar east jakarta

Research conducted using associative strategies, namely research that aims to determine the effect of at least two or more variables and look for cause and effect. The research method used in this study is a survey research method, where data is obtained through a questionnaire with data collected from statements with a total sample of 97 people.

The results of the study concluded that (1) there is no a significant effect of service quality on consumer loyalty; (2) There is a significant customer perceived value on consumer loyalty; (3) There is no effect of Product quality on consumer loyalty, (4) There is a significant customer satisfaction on consumer loyalty Simultaneously, there is an effect of customer perceived value, customer satisfaction on consumer loyalty.

Service Quality, Customer Perceived Value, Product Quality, and Customer Satisfaction Customer Loyalty

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 <i>Review</i> Hasil-hasil Penelitan Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori.....	12
2.2.1 Kualitas Pelayanan	12
2.2.2 Nilai Yang Dirasakan Pelanggan	16
2.2.3 Kualitas Produk	18
2.2.4 Kepuasan Pelanggan	21
2.2.5 Loyalitas Pelanggan	23
2.3 Hubungan Antar Variabel Penelitian	26
2.3.1 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan	26
2.3.2 Pengaruh nilai yang dirasakan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan	27
2.3.3 Pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan	28
2.3.4 Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan	29
2.4 Pengembangan Hipotesis	31
Berdasarkan uraian dari kerangka teori diatas, maka dapat dikemukakan hipotesis penelitian sebagai berikut:	31
2.5 Kerangka Konseptual Penelitian	32
.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Strategi Penelitian.....	33
3.2 Populasi dan Sampel.....	33
3.2.1 Populasi penelitian	33
3.3 Data dan Metode Pengumpulan Data	34
3.4 Operasional Variabel.....	36
3.4.1 Pengujian Instrumen Penelitian	39
3.5 Metoda Analisis Data	40
3.5.1 Pengolahan Data	40

3.5.2	Penyajian Data	40
3.5.3	Koefisien Determinasi	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		45
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	45
4.2	Deskripsi Responden.....	45
4.2.1	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	45
4.2.2	Karakteristik responden berdasarkan usia	46
4.2.3	Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir	47
4.2.4	Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	47
4.2.5	Karakteristik responden berdasarkan Frekuensi dalam mengunjungi 48	
4.2.6	Karakteristik responden berdasarkan Frekuensi dalam mengunjungi 49	
4.3	Deskripsi Data	50
4.3.1	Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan	50
4.3.2	Deskripsi Data Variabel Nilai yang dirasakan Pelanggan	51
4.3.3	Deskripsi Data Variabel Kualitas Produk	51
4.3.4	Deskripsi Data Variabel Kepuasan Pelanggan	52
4.3.5	Deskripsi Data Variabel Loyalitas Pelanggan	52
4.4	Uji Validitas (Pre-Test).....	53
4.4.1	Uji Reliabilitas (Pre-Test)	55
4.5	Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	55
4.5.1	Uji Validitas (Full Test)	56
4.5.2	Uji Reliabilitas (full test)	58
4.6	Analisis Statistik Data	59
4.6.1	Uji Hipotesis T Secara Parsial (Uji-T)	59
4.6.2	Pengujian Hipotesis (Uji T)	61
4.6.3	Pengujian Hipotesis (Uji F)	63
4.7	Pembahasan.....	65
4.7.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan kafe Malabar terhadap Loyalitas Pelanggan	65
4.7.2	Pengaruh Nilai yang dirasakan Pelanggan kafe Malabar terhadap loyalitas Pelanggan	66
4.7.3	Pengaruh Kualitas Produk Kafe Malabar terhadap Loyalitas Pelanggan	67

4.7.4	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Kafe Malabar terhadap Loyalitas Pelanggan.....	67
4.7.5	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai yang dirasakan Pelanggan, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan Kafe Malabar terhadap Loyalitas Pelanggan.....	68
BAB V SIMPULAN		69
5.1	Simpulan	69
5.2	Saran	70
DAFTAR REFERENSI.....		72
	Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (X4) (<i>Full-test</i>).	115

DAFTAR TABEL

Table 1. Persentasi Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	46
Table 2. Persentasi Berdasarkan Usia Responden.....	46
Table 3. Persentasi Berdasarkan Pendidikan Terakhir	47
Table 4. Persenyasi Berdasarkan Pekerjaan Responden	48
Table 5. Persentasi Berdasarkan Frekuensi Mengunjungi Responden	48
Table 6. Persentasi Berdasarkan Penghasilan Responden.....	49
Table 7. Uji Reliabilitas Data Pre-test.....	55
Table 8. Validitas Instrumen per-Butir Untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X1). (full test)	56
Table 9. Validitas Instrumen Per Butir Untuk Variabel Nilai ang dirasakan Pelanggan (X2). (full test).....	56
Table 10. Validitas Instrumen Per Butir Untuk Variabel Kualitas Produk (X3). (full test)	57
Table 11. Validitas Instrumen Per Butir Untuk Variabel Kepuasan Pelanggan (X4). (full test)	57
Table 12. Validitas Instrumen Per Butir Untuk Variabel Loyalitas Pelanggan (Y). (full test)	58
Table 13. Reliabilitas Instrumen Variabel kualitas pelayanan, nilai yang dirasakan pelanggan, kualitas produk, kepuasan pelanggan, terhadap loyalitas pelanggan	59
Table 14. Hasil uji-t antara Kualitas Pelayanan, nilai yang dirasakan pelanggan, kualitas produk, kepuasan pelanggan terhadap Loyalitas pelanggan.....	62
Table 15. Anova Hasil uji-f antara Kualitas Pelayanan, nilai yang dirasakan pelanggan, kualitas produk, kepuasan pelanggan terhadap Loyalitas pelanggan ...	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Diagram Skala Likert Variabel Kualitas Pelayanan.....	50
Gambar 2. Diagram Skala Likert Variabel Cit.....	51
Gambar 3. Diagram Skala Likert Variabel Kualitas Produk.....	51
Gambar 4. Diagram Skala Likert Variabel Kepuasan Pelanggan.....	52
Gambar 5. Diagram Skala Likert Variabel Loyalitas Pelanggan	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Lampiran	75
Lampiran 2. Tabulasi Kriteria Responden.....	80
Lampiran 3. Tabulasi Skor Untuk Kualitas Pelayanan (X1).....	87
Lampiran 4. Tabulasi Skor untuk Nilai yang dirasakan Pelanggan (X2)	90
Lampiran 5. Tabulasi Skor Untuk Kualitas Produk (X3).....	93
Lampiran 6. Tabulasi Skor untuk Kepuasan Pelanggan (X4).....	96
Lampiran 7. Tabulasi Skor untuk Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	99
Lampiran 8. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Keragaman Produk (pre-test). ..	102
Lampiran 9. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Nilai yang dirasakan Pelanggan (pre-test). Validitas Nilai yang dirasakan Pelanggan (X2) (pre-test).	104
Lampiran 10. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Produk (pre-test). Validitas Kualitas Produk (X3) (pre-test).....	105
Lampiran 11. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (pre-test). Validitas Kepuasan Pelanggan (X4) (pre-test).....	107
Lampiran 12. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Loyalitas Pelanggan (Pre-test). Validitas Loyalitas Pelanggan (Y) (Pre-Test).....	108
Lampiran 13. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan (ful test). Validitaas Kualitas Pelayanan (X1) (Full Test).....	110
Lampiran 14. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Nilai yang dirasakan Pelanggan (ful test). Validitas Nilai yang dirasakan Pelanggan (X2) (ful test).....	112
Lampiran 15. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Produk (ful test). Validitas Kualitas Produk (X3) (ful test).	113
Lampiran 16. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (ful test). Validitas Kepuasan Pelanggan (X4) (ful test).....	115
Lampiran 17. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Loyalitas Pelanggan (ful test). Validitas Loyalitas Pelanggan (Y) (ful test).....	116
Lampiran 18. Hasil Uji Korelasi Parsial Variabel KorelSI Parsial X1 dengan Y ..	117
Lampiran 19. Hasil Uji Regresi, Uji F, Uji T.	119
Lampiran 20. Surat Keterangan Riset.....	120
Lampiran 21. Daftar Riwayat Hidup.....	121