

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,  
PERSEPSI HARGA DAN CITA RASA TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS  
PELANGGAN**

**(Studi Kasus pada Pelanggan kedai Saya Kopi Rawamangun)**

**SKRIPSI**

**SAMSUDIN ARIF  
21160000160**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
JAKARTA  
2021**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,  
PERSEPSI HARGA DAN CITA RASA TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS  
PELANGGAN**

**(Studi Kasus pada Pelanggan kedai Saya Kopi Rawamangun)**

**SKRIPSI**

**SAMSUDIN ARIF**

**21160000160**



**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 :

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,  
PERSEPSI HARGA DAN CITA RASA TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS  
PELANGGAN  
(Studi Kasus pada Pelanggan kedai Saya Kopi Rawamangun)**

Yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (S.M.) di 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, 22 Februari 2021

*MATERAI 6000*

**SAMSUDIN ARIEF**  
**NPM 21160000160**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Karya ilmiah dengan judul :

### **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN CITA RASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN**

(Studi Kasus pada Pelanggan kedai Saya Kopi Rawamangun)

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (S.M.) di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Karya Ilmiah ini ditulis di bawah bimbingan Dr. Dian Surya Sampurna, S.E., M.M. dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai karya ilmiah pada Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 22 Februari 2021

Pembimbing,



Dr. Dian Surya Sampurna, S.E., M.M.

Kepala Program Studi S-1 Manajemen



Muhammad Almaditya, BBA., M.Sc

#34/02/21

## HALAMAN PENGESAHAN

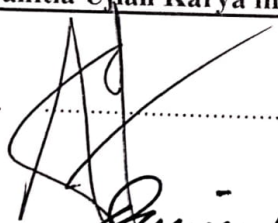
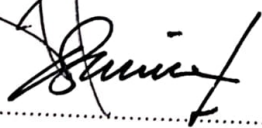

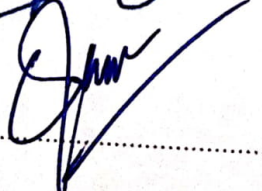
Karya ilmiah dengan judul :

### **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN CITA RASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN**

(Studi Kasus pada Pelanggan kedai Saya Kopi Rawamangun)

Telah diuji dalam suatu sidang Karya Ilmiah yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi pada tanggal 22 Februari 2021 dengan nilai A

#### Panitia Ujian Karya ilmiah

1.  .....; Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc  
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2.  .....; Dr. Dian Surya Sampurna, S.E., M.M.  
(Pembimbing)
3.  .....; Dr. M. Anhar, M.Sc  
(Anggota Penguji 1)
4.  .....; Syahrul Effendi, SE., MM  
(Anggota Penguji 2)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas ke hadirat Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan karya ilmiah yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Karya ilmiah ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat di atasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Bapak Dr. Dian Surya Sampurna, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu dalam memberikan petunjuk dan koreksi atas penelitian skripsi ini.
2. Bapak Dr. M. Anhar, M.Sc., dan Bapak Syahrul Effendi, SE., M.M. 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. Diah Pranitasari, SP., MM. 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. Seluruh dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah memberikan ilmu Manajemen dan ilmu penunjang lainnya.
7. Keluarga serta teman-teman saya yang telah memberikan dukungan, doa dan motivasi agar dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Semua pihak yang telah membantu saya dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam karya ilmiah ini masih terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan karya ilmiah ini.

Jakarta, 22 Februari 2021

**SAMSUDIN ARIF**  
NPM 21160000166

## **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 : SAMSUDIN ARIF  
NPM : 21160000160  
Program Studi : S1 Manajemen  
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 :

### **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN CITA RASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus pada Pelanggan kedai Saya Kopi Rawamangun)**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia, 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 : 22 Februari 2021

Yang menyatakan,

ttd

SAMSUDIN ARIF



Samsudin Arif  
NPM : 21160000160  
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing :  
Dr. Dian Surya Sampurna, S.E., M.M.

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,  
PERSEPSI HARGA DAN  
CITA RASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN  
LOYALITAS PELANGGAN**

**(Studi Kasus pada Pelanggan kedai Saya Kopi Rawamangun)  
ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga dan cita rasa terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan pada kedai Saya Kopi Rawamangun.

Strategi yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey, dengan kuesioner sebagai alat pengumpulan datanya dan dihimpun melalui instrument dengan model skala *Likert*. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan kedai Saya Kopi cabang Rawamangun dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Penelitian ini menggunakan metode analisis jalur dengan program *Partial Least Square*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, cita rasa berpengaruh negatif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan loyalitas pelanggan, cita rasa berpengaruh negatif tetapi tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan mampu memediasi kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan mampu memediasi persepsi harga terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan tidak mampu memediasi cita rasa terhadap loyalitas pelanggan.

***Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Cita Rasa,  
Kepuasan Pelanggan, Loyalitas pelanggan***

Samsudin Arif  
NPM : 21160000160  
Program Studi S-1 Manajemen

*Supervisor :*  
Dr. Dian Surya Sampurna, S.E., M.M.

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRICE PERCEPTION AND TASTE TO CUSTOMER SATISFACTION AND CUSTOMER LOYALTY (A Case Study On My Customer Coffee Rawamangun)***

***ABSTRACT***

*This study aims to determine the effect of service quality, perceived price and taste on customer satisfaction and customer loyalty at Saya Kopi Rawamangun shop.*

*The strategy used in this research is a survey method, with a questionnaire as a data collection tool and collected through an instrument with a Likert scale model. The population in this study were customers of the Rawamangun branch of Saya Kopi with a total sample of 100 respondents. This research uses path analysis method with Partial Least Square program*

*The results of this study indicate that, service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, perceived price has a positive and significant effect on customer satisfaction, taste has no and insignificant effect on customer satisfaction, quality service has a positive and significant effect on customer loyalty, perceived price has a positive and significant effect on customer loyalty, taste has no and insignificant effect on customer loyalty,*

*customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty, customer satisfaction is able to mediate service quality to customer loyalty, customer satisfaction is able to mediate price perceptions of customer loyalty, customer satisfaction is not able to mediate taste towards customer loyalty.*

***Keywords: Service Quality, Price Perception, Taste, Customer Satisfaction, Customer Loyalty***

# DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL SAMPUL LUAR .....	i
HALAMAN JUDUL SAMPUL DALAM .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH .....	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	viii
ABSTRAK .....	ix
<i>ABSTRACT</i> .....	x
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	6
1.3. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu .....	9
2.2. Landasan Teori .....	13
2.2.1. Pengertian Pemasaran dan Manajemen Pemasaran .....	13
2.2.2. Kualitas pelayanan .....	14
2.2.3. Persepsi harga.....	16
2.2.4. Citra Rasa .....	19
2.2.5. Kepuasan pelanggan.....	23
2.2.6. Loyalitas Pelanggan .....	28

	<b>Halaman</b>
2.3. Hubungan antar Variabel Penelitian .....	31
2.3.1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan	31
2.3.2. Pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan ..	32
2.3.3. Pengaruh cira rasa terhadap kepuasan pelanggan .....	32
2.3.4. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan	33
2.3.5. Pengaruh persepsi harga terhadap loyalitas pelanggan ...	33
2.3.6. Pengaruh cita rasa terhadap loyalitas pelanggan .....	34
2.3.7. Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan .....	35
2.3.8. Kepuasan pelanggan mampu memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas .....	35
2.3.9. Kepuasan pelanggan mampu memediasi pengaruh persepsi harga terhadap loyalitas pelanggan .....	36
2.3.10. Kepuasan pelanggan mampu memediasi cita rasa terhadap loyalitas pelanggan .....	36
2.4. Pengembangan Hipotesis .....	37
2.5. Kerangka Konseptual .....	37
<b>BAB III METODA PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
3.1. Strategi Penelitian .....	40
3.2. Populasi dan Sampel .....	40
3.2.1. Populasi penelitian .....	40
3.2.2. Sampel penelitian .....	41
3.2.3. Teknik Sampling .....	42
3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data .....	42
3.4. Operasionalisasi Variabel.....	44
3.4.1. Variabel Penelitian .....	44
3.4.2. Instrume Penelitian .....	46
3.5. Metoda Analisis Data .....	49
3.5.1. Metoda Pengolahan Data .....	49
3.5.2. Metoda Penyajian Data.....	49
3.5.3. Analisis Statistik Data .....	50
3.5.4. Analisis <i>Outer</i> Model .....	50

3.5.5. Analisis <i>Inner Model</i> .....	51
3.6. Pengujian Hipotesis .....	52
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>56</b>
4.1. Deskripsi Obyek Penelitian .....	56
4.2. Deskripsi Responden .....	56
4.3. Deskripsi Data .....	59
4.3.1. Deskripsi Variabel Kualitas pelayanan .....	59
4.3.2. Deskripsi Variabel Persepsi harga .....	59
4.3.3. Deskripsi Variabel Citra rasa.....	60
4.3.4. Deskripsi Variabel Kepuasan pelanggan .....	61
4.3.5. Deskripsi Variabel Loyalitas pelanggan .....	61
4.4. Analisis Statistik Data .....	62
4.4.1. Menilai Outer Model .....	62
4.4.2. Pengujian Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	70
4.4.3. Pengujian Hipotesis .....	73
4.5. Penemuan Hasil Penelitian .....	78
4.5.1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan	79
4.5.2. Pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan ..	79
4.5.3. Pengaruh cita rasa terhadap kepuasan pelanggan .....	79
4.5.4. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan	80
4.5.5. Pengaruh persepsi harga terhadap loyalitas pelanggan ...	80
4.5.6. Pengaruh cita rasa terhadap loyalitas pelanggan .....	80
4.5.7. Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan .....	81
4.5.8. Kepuasan pelanggan mampu memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas .....	81
4.5.9. Kepuasan pelanggan mampu memediasi pengaruh persepsi harga terhadap loyalitas pelanggan .....	82
4.5.10. Kepuasan pelanggan mampu memediasi cita rasa terhadap loyalitas pelanggan .....	82

<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>83</b>
5.1. Simpulan	83
5.2. Saran	85
DAFTAR REFERENSI.....	86
LAMPIRAN.....	89

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
<b>Tabel 1.1.</b> Jumlah Kedai Kopi di DKI Jakarta.....	2
<b>Tabel 1.2.</b> Data Pengunjung di Saya Kopi Rawamangun periode Januari 2019-September 2020.....	3
<b>Tabel 3.1.</b> Bobot Nilai Skala Likert .....	43
<b>Tabel 3.2.</b> Indikator Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ).....	46
<b>Tabel 3.3.</b> Indikator Variabel Persepsi Harga ( $X_2$ ).....	47
<b>Tabel 3.4.</b> Indikator Variabel Cita Rasa ( $X_3$ ).....	47
<b>Tabel 3.5.</b> Indikator Variabel Kepuasan Pelanggan ( $Z$ ).....	48
<b>Tabel 3.6.</b> Indikator Variabel Loyalitas Pelanggan ( $Y$ ) .....	48
<b>Tabel 4.1.</b> Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	57
<b>Tabel 4.2.</b> Data Responden Penelitian berdasarkan Usia .....	57
<b>Tabel 4.3.</b> Data Responden Penelitian berdasarkan Domisili.....	57
<b>Tabel 4.4.</b> Data Responden Penelitian berdasarkan Pekerjaan .....	58
<b>Tabel 4.5.</b> Data Responden Penelitian berdasarkan Penghasilan .....	58
<b>Tabel 4.6.</b> <i>Outer Loadings</i> Tahap 1 .....	64
<b>Tabel 4.7.</b> Re-estimasi Outer Loading ( <i>Measurement Model</i> ).....	66
<b>Tabel 4.8.</b> Nilai <i>Discriminant Validity</i> ( <i>Cross Loading</i> ) .....	68
<b>Tabel 4.9.</b> Nilai <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach Alpha</i> .....	69
<b>Tabel 4.10.</b> Nilai <i>Average Variance Extracted</i> (AVE).....	70
<b>Tabel 4.11.</b> Nilai <i>R-Square</i> .....	72
<b>Tabel 4.12.</b> Hasil Uji Goodness of Fit Model .....	72
<b>Tabel 4.13.</b> <i>Path Coefficients</i> (Pengaruh Langsung).....	73
<b>Tabel 4.14.</b> <i>Specific Indirect Effects</i> (Efek Tidak Langsung).....	74
<b>Tabel 4.15.</b> Hasil Rangkuman Hipotesis Penelitian .....	78

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
<b>Gambar 2.1.</b> Kerangka Konseptual Penelitian .....	38
<b>Gambar 4.1.</b> Diagram Skala Likert Variabel Kualitas pelayanan.....	59
<b>Gambar 4.2.</b> Diagram Skala Likert Variabel Persepsi harga .....	60
<b>Gambar 4.3.</b> Diagram Skala Likert Variabel Cita Rasa.....	60
<b>Gambar 4.4.</b> Diagram Skala Likert Variabel Kepuasan pelanggan .....	61
<b>Gambar 4.5.</b> Diagram Skala Likert Variabel Loyalitas pelanggan .....	61
<b>Gambar 4.6.</b> Hasil Model Pengukuran Tahap 1 ( <i>Outer Model</i> ).....	63
<b>Gambar 4.7.</b> Hasil Re-estimasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	65
<b>Gambar 4.8.</b> Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	71



## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
<b>Lampiran 1.</b> Kuesioner Penelitian .....	89
<b>Lampiran 2.</b> Rekapitulasi Data Variabel Kualitas pelayanan ( $X_1$ ) .....	96
<b>Lampiran 3.</b> Rekapitulasi Data Variabel Persepsi harga ( $X_2$ ) .....	99
<b>Lampiran 4.</b> Rekapitulasi Data Variabel Cita Rasa ( $X_3$ ) .....	102
<b>Lampiran 5.</b> Rekapitulasi Data Variabel Kepuasan pelanggan ( $Z$ ) .....	105
<b>Lampiran 6.</b> Rekapitulasi Data Variabel Loyalitas pelanggan ( $Y$ ) .....	108
<b>Lampiran 7.</b> Hasil Uji Validitas .....	111
<b>Lampiran 8.</b> Hasil Uji Validity Diskriminan .....	119
<b>Lampiran 9.</b> Hasil Uji Reliabilitas .....	123
<b>Lampiran 10.</b> Hasil Model Fit .....	124
<b>Lampiran 11.</b> Hasil Uji R .....	125
<b>Lampiran 12.</b> Hasil Uji Hipotesis .....	126
<b>Lampiran 13.</b> Surat Keterangan Riset .....	127
<b>Lampiran 14.</b> Riwayat Hidup Peneliti .....	128