

**HUBUNGAN EKUITAS MEREK DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
COFFEE SHOP JOKOPI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
dalam Memperoleh Gelar Sarjana Pertanian
Program Studi Agribisnis



Oleh:

INTAN NOVITASARI

19024010007

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
SURABAYA
2023**

**HUBUNGAN EKUITAS MEREK DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
COFFEE SHOP JOKOPI SURABAYA**

Oleh:

INTAN NOVITASARI

NPM : 19024010007

Telah diterima pada

22 Juni 2023

Telah disetujui oleh :

Pembimbing Pendamping

Pembimbing Utama

Nisa Hafi Idhoh Fitriana, S.P., M.P

NIP. 199601212022032012

Prof. Dr. Ir. Sri Tjondro Winarno, MM

NIP. 19590211 198903 1001

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Agribisnis

Dr. Ir. Nuriah Yuliati, MP

NIP. 19620712 199103 2001

**HUBUNGAN EKUITAS MEREK DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
COFFEE SHOP JOKOPI SURABAYA**

Oleh:

INTAN NOVITASARI

NPM : 19024010007

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada hari Senin tanggal 12 Juni 2023

Telah disetujui oleh :

Pembimbing Pendamping

Pembimbing Utama



Nisa Hafi Idhoh Fitriana, S.P., M.P
NIP. 199601212022032012



Prof. Dr. Ir. Sri Tjondro Winarno, MM
NIP. 19590211 198903 1001


Mengetahui:

Dekan Fakultas Pertanian

Koordinator Program Studi Agribisnis




Dr. P. Wanti Mindari, MP
NIP. 196312081990032001



Dr. Ir. Nuriah Yuliati, MP
NIP. 19620712 199103 2001

SURAT PERNYATAAN

Berdasarkan Undang- Undang No. 19 Tahun 2002 tentang Hak Cipta dan Permendiknas No. 17 tahun 2010, Pasal 1 Ayat 1 tentang plagiarisme Maka, saya sebagai Penulis Skripsi dengan judul : HUBUNGAN EKUITAS DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA COFFEE SHOP JOKOPI SURABAYA.

Menyatakan bahwa Skripsi tersebut diatas bebas dari plagiarism

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar- benarnya.

Surabaya, Juli 2023

Yang Membuat Pernyataan



Intan Novitasari
NPM. 19024010007

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi yang berjudul “Hubungan Ekuitas Merek dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada *Coffee Shop* Jokopi Surabaya”. Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pertanian Program Studi Agribisnis di Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penulis menyadari bahwa segala keberhasilan dan kesuksesan dalam penyusunan laporan ini tidak lepas dari bantuan Sang Maha Kuasa dan juga tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Penulis mengucapkan terimakasih kepada Prof. Dr. Ir. Sri Tjondro Winarno, MM. selaku Dosen Pembimbing utama dan Nisa Hafidhoh Fitriana, S.P., M.P selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah banyak memberikan pengarahan, motivasi, masukan dan meluangkan waktu serta tenaga dengan penuh kesabaran dan keikhlasan untuk membimbing penulis. Penulis juga menyampaikan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Ir. Wanti Mindari, MP. selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Prof. Dr. Ir. H. Syarif Imam Hidayat, MM selaku ketua jurusan Agribisnis Fakultas Pertanian UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Dr. Ir. Nuriah Yuliati, MP. selaku Koordinator Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian UPN “Veteran” Jawa Timur.

4. Segenap dosen pengajar Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur atas ilmu yang telah diberikan selama penulis menjalani perkuliahan di Jurusan Agribisnis.
5. Kedua orang tua saya, bapak Sumarni Abdullah dan ibu Siti Maskurotin, yang telah memberikan saya support dalam bentuk materiil maupun moril dalam menyelesaikan Skripsi ini.
6. Kakak saya Vriska dan Arif yang selalu memberikan dukungan, bimbingan, semangat, dan doa dalam menyelesaikan Skripsi ini.
7. Sahabat saya, Anjar, Uul, Anis, Ara, Lulu, Shanty, Adinda dan Ajeng yang selalu memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi.
8. Seluruh teman-teman angkatan 2019 Jurusan Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur dan seluruh pihak terkait yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Surabaya, Juli 2023

Penulis

**HUBUNGAN EKUITAS MEREK DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
COFFEE SHOP JOKOPI SURABAYA**

*THE RELATIONSHIP BETWEEN BRAND EQUITY AND CUSTOMER
SATISFACTION TO CUSTOMER LOYALTY AT COFFEE SHOP
JOKOPI SURABAYA*

Intan Novitasari, Sri Tjondro Winarno, Nisa Hafi Idhoh Fitriana

ABSTRAK

Jokopi adalah salah satu *coffee shop* di Kota Surabaya yang memiliki produk minuman kopi kekinian. Saat ini bisnis *coffee shop* yang menjual berbagai macam merek produk minuman kopi semakin marak tersebar di kota Surabaya, oleh karena itu persaingan bisnis menjadi salah satu permasalahan yang di hadapi *coffee shop* Jokopi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan ekuitas merek dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada *coffee shop* Jokopi Surabaya. Metode pengambilan sampel menggunakan *Accidental sampling*. responden penelitian berjumlah 50 orang pembeli produk kopi di Jokopi. Data hasil penelitian diolah dengan metode SEM-PLS menggunakan bantuan *Soft Ware WarpPLS 7.0*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ekuitas merek dan kepuasan pelanggan berhubungan positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Artinya produk dari *coffee shop* Jokopi dapat menarik minat konsumen untuk selalu setia membeli produk pada *coffee shop* Jokopi Surabaya.
Kata Kunci: *coffee Shop*, ekuitas merek, kepuasan Pelanggan, loyalitas pelanggan

ABSTRACT

Jokopi is one of the coffee shops in the city of Surabaya which has contemporary coffee drink products. At present the coffee shop business that sells various brands of coffee drink products is increasingly widespread in the city of Surabaya, therefore business competition is one of the problems faced by Jokopi's coffee shop. This study aims to analyze the relationship between brand equity and customer satisfaction on customer loyalty at the Jokopi coffee shop in Surabaya. Sampling method using Accidental sampling. Research respondents amounted to 50 coffee product buyers in Jokopi. The research data were processed using the SEM-PLS method using WarpPLS 7.0 Soft Ware. The results showed that brand equity and customer satisfaction had a positive and significant relationship to customer loyalty. This means that products from the Jokopi coffee shop can attract consumers to always be loyal to buy products at the Jokopi coffee shop Surabaya.
Keywords: Coffee Shop, Brand Equity, Customer Satisfaction, Customer Loyalty

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN.....	i
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Landasan Teori.....	17
2.2.1 Pemasaran.....	17
2.2.2 Fungsi Pemasaran.....	18
2.2.3 Pentingnya Pemasaran Bagi Kebutuhan Bisnis.....	19
2.2.4 Ekuitas Merek.....	20
2.2.5 Indikator Ekuitas Merek.....	22
2.2.6 Kepuasan Pelanggan.....	22
2.2.7 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	24
2.2.8 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	25
2.2.9 Loyalitas Pelanggan.....	26

2.2.10 Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan.....	28
2.2.11 Indikator Loyalitas Pelanggan.....	28
2.2.12 Hubungan Ekuitas Merek dengan Loyalitas Pelanggan.....	29
2.2.13 Hubungan Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan.....	30
2.3 Kerangka Pemikiran.....	30
2.4 Hipotesis.....	32
III.METODE PENELITIAN.....	33
3.1 Tempat Dan Waktu Penelitian.....	33
3.2 Populasi Dan Sampel	33
3.2.1 Populasi.....	33
3.2.2 Sampel.....	33
3.3 Pengumpulan Data	34
3.3.1 Data Primer.....	34
3.3.2 Data Sekunder.....	36
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	36
3.5 Analisis Data.....	38
3.5.1 Penentuan Model <i>Resampling</i>	38
3.5.2 Menentukan Algoritma Model.....	39
3.5.3 Penentuan Model <i>Resampling</i>	39
3.5.4 Menggambarkan Diagram Jalur	39
3.5.5 Evaluasi Model.....	45
3.5.6 Model Pengukuran	45
3.5.7 Model Struktural	47
IV.HASIL DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	49

4.2 Gambaran Umum Responden.....	50
4.3 Model Pengukuran.....	54
4.4 Model Struktural	58
4.5 Hubungan Ekuitas Merek (X1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	63
4.6 Hubungan Kepuasan Pelanggan (X2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	66
V. SIMPULAN DAN SARAN.....	70
5.1 Simpulan.	70
5.2 Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....	72
LAMPIRAN.....	78

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
1.1.	Data Konsumsi Kopi di Indonesia Tahun 2017 – 2021.....	1
3.1.	Skala Likert.....	36
3.2.	Aturan Praktis Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	46
3.3.	Aturan Praktis Pengujian Model Fit.....	47
4.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
4.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	51
4.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	52
4.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	53
4.5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Banyaknya Pembelian...	53
4.6.	Nilai <i>Loading Factor</i>	54
4.7.	Nilai <i>Avarage Variance Exstracted</i>	55
4.8.	Nilai <i>Cross Loading</i>	56
4.9.	Nilai Akar Kuadrat AVE.....	57
4.10.	<i>Cronbach's Alpha</i>	57
4.11.	<i>Composite Reliability</i>	58
4.12.	Model Fit Indeks	59
4.13.	Koefisien Determinasi (R^2).....	60
4.14.	<i>Path coefficient</i> dan <i>P-Value</i>	61
4.15.	Uji t.....	63

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
2.1.	Kerangka Pemikiran.....	32
3.1.	Model Penelitian.....	40
3.2.	Indikator Variabel Ekuitas Merek.....	42
3.3.	Indikator Variabel Kepuasan Pelanggan.....	43
3.4.	Indikator Variabel Loyalitas Pelanggan.....	44
3.5.	Hubungan Ekuitas Merek dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	44
4.1.	Logo <i>Coffe Shop</i> Jokopi.....	49
4.2.	Diagram Jalur Penelitian.....	62

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
1.	Kuesioner Penelitian.....	78
2.	Data Hasil Kuesioner.....	83
3.	Hasil Analisis Data WarpPLS.....	84
4.	Dokumentasi Penelitian.....	89