

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK, HARGA, DAN  
KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

**(Studi Pada Pelanggan Jokopi Surabaya Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik UPN  
Veteran Jawa Timur)**

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh :**

**ADITYA DWI PUTRA**

**NPM. 17042010124**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**PROGAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**

**SURABAYA**

**2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN**


**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK, HARGA, DAN  
KUALITAS PRODUK TERHADAP LOOYALITAS PELANGGAN (Studi  
pada pelanggan Jokopi Surabaya di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Upn  
Veteran Jawa Timur)**

Disusun Oleh:



**ADITYA DWI PUTRA**  
**NPM. 17042010124**

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

**Menyetujui,  
Pembimbing**

  
**Nurul Azizah S.AB., M.AB**  
**NPT. 17219910501002**

**Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

  
  
**Dr. Catur Suratnoaji, M.Si**  
**NIP. 196804182021211006**

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK, HARGA, DAN**  
**KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi pada**  
**pelanggan Jokopi Surabaya di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Upn**  
**Veteran Jawa Timur)**

Disusun Oleh:

**ADITYA DWI PUTRA**  
**NPM. 17042010124**


**Telah dipertahankan di hadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi**  
**Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur**  
**Pada Tanggal 19 Juli 2024**

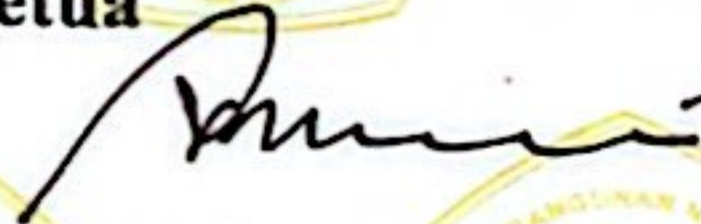
Menyetujui,

Pembimbing

Tim Penguji

1. Ketua


  
**Nurul Azizah S.AB., M.AB**  
**NPT. 17219910501002**

  
**R. Yuniardi Rusdianto, Sos., M.SI**  
**NIP. 197206132021211002**


2. Sekretaris

  
**Indah Respati Kusumasari, Sos, M.Si**  
**NIP. 198604172020122007**

3. Anggota

  
**Nurul Azizah, S.AB., M.AB**  
**NPT. 17219910501002**

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

  
**Dr. Catur Suratnoaji, M.Si**  
**NIP. 196804182021211006**

## SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Aditya Dwi Putra

NPM : 17042010124

Fakultas/Program Studi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/Administrasi Bisnis

Tesis/Desertasi :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK, HARGA, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi pada pelanggan Jokopi Surabaya di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik UPN Veteran Jawa Timur)**

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik baik di UPN "Veteran" Jawa Timur maupun di institusi lainnya.
2. Hasil karya saya ini merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan di setujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang tertulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila dikemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima konsekuensi apapun, sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UPN "Veteran" Jawa Timur

Surabaya,      Juli 2024



(Aditya Dwi Putra)

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji Syukur atas kehadiran Allah SWT dengan segala nikmat dan karunia Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas pelayanan, Citra Merek, Harga, Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan (studi kasus pada pelanggan Jokopi Surabaya Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik UPN Veteran Jawa Timur”** .

Penyusunan skripsi ini tidak akan berjalan dengan lancar dan terwujud dengan baik tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, makan penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak DR. Catur Suratnoaji, M.SI Selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Acep Samsudin, SoS,.M.M,.M.A Selaku koordinator progam studi Administrasi Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Ibu dosen Progam studi Administrasi Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Seluruh karyawan dan staff Jokopi Surabaya yang berkenan memberikan waktu luang sebagai informan dilapangan.
5. Orangtua dan Keluarga yang dengan tulus memberikan dukungan baik moril maupuh materil dalam proses belajar selama ini.
6. Teman- teman yang telah membantu secara non-teknis serta memberikan masukan kepada penulis dalam Skripsi.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk kita semua. Atas perhatian dan kebijaksanaannya penulis sampaikan Terima kasih.

Surabaya, 17 Mei 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

### COVER

**DAFTAR ISI .....i**

**DAFTAR TABEL .....iv**

**DAFTAR GAMBAR .....v**

**BAB I PENDAHULUAN ..... 1**

1.1 Latar Belakang Masalah ..... 1

1.2 Rumusan Masalah..... 7

1.3 Tujuan Penelitian ..... 7

1.4 Manfaat Penelitian ..... 8

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA ..... 9**

2.1 Kualitas Pelayanan ..... 9

2.2 Citra Merek ..... 12

2.3 Harga ..... 16

2.4 Kualitas Produk ..... 19

2.5 Loyalitas Pelanggan..... 25

2.6 Penelitian Terdahulu ..... 28

2.7 Kerangka Konseptual ..... 33

2.8 Hipotesis ..... 34

**BAB III METODE PENELITIAN..... 35**

3.1 Jenis Penelitian ..... 35

3.2 Populasi dan Sampel..... 35

3.3 Operasional Variabel ..... 36

3.4 Teknik Pengumpulan Data ..... 39

3.5 Sumber Data dan Pengumpulan Data ..... 40

3.6 Analisis Data..... 40

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>45</b>
4.1    Gambaran Umum Objek Penelitian.....	45
4.2    Analisa Data .....	48
4.3    Pembahasan .....	67
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>73</b>
5.1    Teknik Pengumpulan Data .....	73
5.2    Sumber Data dan Pengumpulan Data.....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Penjualan Kopi Cabang Ketabang Kali dan Cabang Untung Suropati .....	4
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	28
Tabel 4.1	Deskripsi Profil Responden .....	48
Tabel 4.2	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X1) .....	49
Tabel 4.3	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Citra Merek (X2).....	50
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga (X3) .....	51
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk (X4) .....	51
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	52
Tabel 4.7	Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1) .....	53
Tabel 4.8	Uji Validitas Citra Merek (X2).....	54
Tabel 4.9	Uji Validitas Harga (X3) .....	54
Tabel 4.10	Uji Validitas Kualitas Produk (X4) .....	55
Tabel 4.11	Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Y).....	55
Tabel 4.12	Uji Reliabilitas .....	56
Tabel 4.13	Uji Normalitas .....	57
Tabel 4.14	Uji Linieritas .....	59
Tabel 4.15	Uji Multikolinearitas .....	59
Tabel 4.16	Regresi Linear Berganda .....	62
Tabel 4.17	Koefisien Determinasi .....	64
Tabel 4.18	Uji F.....	66



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teoritis.....	33
Gambar 4.1 Logo Jokopi .....	46
Gambar 4.2 Normal P-Plot Diagram .....	58
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	61

## **ABSTRAK**

### **ADITYA DWI PUTRA, PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK, HARGA, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (studi pada pelanggan Jokopi Surabaya di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik UPN Veteran Jawa Timur)**

Di Indonesia, salah satu produk yang mempunyai banyak peminat yaitu kopi. Kopi merupakan salah satu komoditas perkebunan unggulan Indonesia yang memiliki peranan penting khususnya sebagai sumber devisa, penyedia lapangan kerja. Jokopi merupakan salah satu brand kedai kopi yang memiliki trend minum kopi kekinian. Dengan tagline “bercerita dan membudaya”. Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui pengaruh Citra Merek, citra merek, harga dan Kualitas Pelayanan secara simultan terhadap loyalitas pelanggan. Dalam penelitian ini metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dan dalam penelitian ini ada 30 sampai dengan 500 sampel, selain itu bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariat (korelasi atau regresi berganda), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali jumlah variabel yang diteliti. Hasil pengujian secara bersama-sama (simultan) menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Harga dan Kualitas Produk berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan , hal ini dapat dibuktikan hasil  $F_{hitung} 15,729$  atau nilai signifikansi  $0,000 < 0.05$ .

**Kata kunci : Kualitas pelayanan, Citra merek, Harga, Kualitas produk, Loyalitas pelanggan.**

## ABSTRACT

**ADITYA DWI PUTRA, INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, BRAND IMAGE, PRICE, AND PRODUCT QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY (study on Jokopi Surabaya customers at the Faculty of Social and Political Sciences UPN Veteran East Java)**

*In Indonesia, one of the products that has many enthusiasts is coffee. Coffee is one of Indonesia's leading plantation commodities which has an important role, especially as a source of foreign exchange, providing employment. Jokopi is a coffee shop brand that has a contemporary coffee drinking trend. With the tagline "storytelling and culture". The purpose of this study was to determine the effect of Brand Image, brand image, price and Service Quality simultaneously on customer loyalty. In this research, the research method used is quantitative research method and in this study there are 30 to 500 samples, besides that if the research will carry out analysis with multivariate (correlation or multiple regression), then the number of sample members is at least 10 times the number of variables studied. The test results together (simultaneously) show that the variables of Service Quality, Brand Image, Price and Product Quality have an effect on Customer Loyalty, this can be proven by the results of Fcount 15,729 or a significance value of  $0.000 < 0.05$ .*

**Keywords: Service quality, brand image, price, product quality, customer loyalty.**