

**PENGARUH EKUITAS MEREK TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS PELANGGAN DI *COFFEE SHOP* KOPI KENANGAN
RUKO NGAGEL SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh:

SAVINADINE ASSALMA ALHAMDANY

20024010084

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
SURABAYA
2025**

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH EKUITAS MEREK TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS PELANGGAN DI *COFFEE SHOP* KOPI KENANGAN
RUKO NGAGEL SURABAYA**

Diajukan Oleh:

SAVI NADINE ASSALMA ALHAMDANY

NPM : 20024010084

Telah diterima pada tanggal

Februari 2025

Telah disetujui oleh:

Pembimbing Pendamping

Dr. Ir. Mubarokah, M.P.
NIP 19621114 198803 2001

Pembimbing Utama

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

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Agribisnis

Dr. Ir. Nuriah Yuliati, M.P.
NIP. 19620712 199103 2001

**PENGARUH EKUITAS MEREK TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS PELANGGAN DI *COFFEE SHOP* KOPI KENANGAN
RUKO NGAGEL SURABAYA**

Oleh:

SAVI NADINE ASSALMA ALHAMDANY

NPM: 20024010084

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Dosen Penguji Skripsi

Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Pada Februari 2025

Telah disetujui oleh:

Pembimbing Pendamping

Pembimbing Utama

Dr. Ir. Mubarakah, MTP
NIP. 19621114 198803 2001

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

Mengetahui,

Dekan Fakultas Pertanian

Koordinator Program Studi Agribisnis

Dr. Ir. Wanti Mindari, M.P.
NIP. 196331208 1990032001

Dr. Ir. Nuriah Yulianti, M.P.
NIP. 19620712 199103 2001

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Savi Nadine Assalma Alhamdany

NPM : 20024010084

Program : Sarjana(S1)

Program Studi : Agribisnis

Fakultas : Pertanian

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, Februari 2025

Yang Membuat Pernyataan,


METERAI
TEMPEL
C4AMX237421950
Savi Nadine Assalma Alhamdany
NPM. 20024010084

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyusun Skripsi dengan judul **“Pengaruh Ekuitas Merek terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Di *Coffee shop* Kopi Kenangan Ruko Ngagel Surabaya”** yang dapat diselesaikan dengan baik.

Penyusunan Skripsi ini dimaksudkan guna memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan kuliah dan mendapatkan gelar sarjana (S-1) pada Program Studi Agribisnis, di Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penulis menyadari bahwa segala keberhasilan dan kesuksesan tidak terlepas dari Allah SWT serta berkat dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu Penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Prof. Dr. Ir. Sri Tjondro Winarno, MM. Selaku dosen pembimbing utama dan Dr. Ir. Mubarakah, MTP. Selaku dosen pembimbing pendamping yang telah banyak memberikan pengarahan, motivasi, masukan dan saran serta meluangkan waktu dan tenaganya dengan penuh kesabaran dan keikhlasan untuk membimbing penulis. Penulis juga mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar- besarnya kepada:

1. Dr. Ir. Nuriah Yulianti, MP. Selaku Koordinator Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan “Veteran” Jawa Timur.
2. Prof. Dr. Ir. H. Syarif Imam Hidayat. MM. Selaku Ketua Jurusan Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan “Veteran” Jawa Timur.
3. Dr. Ir. Wanti Mindari, M.P. Selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan “Veteran” Jawa Timur.

4. Segenap dosen pengajar Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan “Veteran” Jawa Timur atas ilmu yang telah diberikan selama penulis menjalani perkuliahan di Jurusan Agribisnis.
5. Kedua orang tua penulis, Gatot Hamdany, dan Iftatun Anitah. Untuk beliau berdua skripsi ini penulis persembahkan. Terimakasih atas segala kasih sayang yang diberikan dalam membesarkan dan membimbing penulis selama ini yang selalu memberikan doa, semangat, dan dukungan baik secara materil maupun moril selama ini sehingga penulis dapat terus berjuang meraih mimpi dan cita-cita. Kesuksesan dan segala hal baik yang kedepannya akan penulis dapatkan adalah karena dan untuk kalian berdua.
6. Adik - adik penulis, Bima Musagata Hamdany yang selalu siap mengantar penulis untuk bimbingan skripsi ini, dan Ghina Kamalia Hamdany yang sudah menghibur penulis ketika suntuk.
7. Sahabat – sahabat penulis, Maria Cindhy teman dari kecil yang telah memberikan dukungan, masukan, menghibur dan semangat untuk tidak menyerah mengerjakan skripsi ini terkadang juga siap mengantar penulis kemanapun penulis inginkan. Mbak Dian teman sekaligus menjadi *figure* kakak perempuan yang selalu menghibur dengan cerita hidupnya yang beragam, selalu siap mendengarkan tiap curhatan penulis, selalu mengiyakan ajakan membeli makan penulis dikala stress. Regina teman pertama penulis di perkuliahan dari semester 1 hingga akhir yang tetap mendukung penulis, menemani, mendengarkan keluh kesah penulis selama di bangku perkuliahan serta membantu revisian dan menghibur

mental pikiran penulis dengan cerita-cerita lucunya agar tetap semangat. Hana, Duhro, Yessy, dan Azrina teman dekat sejak semester 4 yang siap selalu menghibur dan mendengarkan keluh kesah selama perkuliahan penulis serta membantu meringankan beban dibangku perkuliahan. Artamalia sahabat penulis sejak dibangku SMA yang meskipun sudah tidak setiap hari bertukar kabar tetapi tetap selalu mendukung apapun pilihan penulis serta mengingatkan jika pilihan penulis kurang benar dan menghibur dengan cerita-cerita konyol yang terkadang diluar nalar. Resty Adin sahabat penulis dari Inten yang berasal dari Kalimantan, Bontang meskipun sudah tidak bertemu karena penulis berada di Surabaya dan Dia berada di Bogor tetapi tetap saling memberikan semangat dari jauh, selalu menjadi inspirator dan motivator terbaik untuk penulis, selalu siap mendengarkan curhatan penulis serta kegalauan penulis begitupun sebaliknya dan tetap mendukung penulis apapun keadaannya. Seftian sahabat penulis dari SMA yang telah membantu mengantar dan mendengarkan semua cerita keluh kesah penulis. Dengan adanya rasa sayang dan keberadaan sahabat-sahabat penulis membantu penulis selalu semangat mengerjakan skripsi dan menjalani hari-hari yang berat.

8. Rekan - rekan mahasiswa program studi Agribisnis 2020, terutama para sahabat penulis yang selalu siap mendengarkan curhatan penulis serta memberikan dorongan, bantuan, dan motivasi penulis agar dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan cepat dan tepat.
9. Semua pihak dan teman-teman penulis yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih penulis ucapkan atas segala do'a dan bantuan

baiknya yang menghibur serta membantu dalam proses membuat skripsi ini agar menjadi skripsi yang baik dan bermanfaat bagi banyak orang.

10. *Last but not least, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, I wanna thank me for always being a giver and tryna give more than receive, I wanna thank me for tryna do more right than wrong, I wanna thank me for just being me at all times.*

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa isi maupun penyajian dari Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan dan ilmu pengetahuan yang dimiliki oleh penulis.

Terakhir penulis berharap semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis, pembaca pada umumnya, serta berbagai pihak yang membutuhkan informasi yang berkaitan dengan tulisan ini.

Surabaya, Februari 2025

Penulis

**PENGARUH EKUITAS MEREK TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS PELANGGAN DI *COFFEE SHOP* KOPI KENANGAN
RUKO NGAGEL SURABAYA**

*The Influence of Brand Equity on Customer Satisfaction and Loyalty at Coffee
Shop Kopi Kenangan Ruko Ngagel Surabaya*

Savi Nadine Assalma Alhamdany, Sri Tjondro Winarno, dan Mubarakah

ABSTRAK

Terdapat persaingan industry coffee shop Kopi Kenangan dengan kedai kopi yang lain. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan terkait ekuitas merek agar menjadi merek paling unggul setiap tahunnya. Penelitian ini membahas tentang pengaruh ekuitas merek terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan terutama di Kopi Kenangan Ruko Ngagel Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh ekuitas merek terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan di Kopi Kenangan Ruko Ngagel Surabaya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Jumlah sampel dalam penelitian ini ditetapkan sebanyak 50 orang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ekuitas merek memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, ekuitas merek memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dan kepuasan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Ekuitas Merek, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, Pemasaran Kedai Kopi, Kopi Kenangan

ABSTRACT

There is competition in the Kopi Kenangan coffee shop industry with other coffee shops. This shows the need for improvements related to brand equity in order to become the most superior brand every year. This study discusses the effect of equity on customer satisfaction and loyalty, especially at Kopi Kenangan Ruko Ngagel Surabaya. This study aims to determine the effect of equity on customer satisfaction and loyalty at Kopi Kenangan Ruko Ngagel Surabaya. The method used in this study is a quantitative method. The number of samples in this study was set at 50 people. The results of this study indicate that brand equity has a positive and significant effect on customer satisfaction, brand equity has a positive and significant effect on customer loyalty, and satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty.

Keywords: Brand Equity, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Coffee Shop Marketing, Kopi Kenangan

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan.....	10
1.4 Manfaat.....	11
II. TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Landasan Teori	24
2.2.1 Ekuitas Merek.....	24
2.2.1 Kepuasan Pelanggan.....	26
2.2.3 Loyalitas Pelanggan.....	29
2.2.4 SEM PLS	31
2.4 Kerangka Pemikiran	34
2.4 Hipotesis	36

III. METODOLOGI PENELITIAN	37
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	37
3.2 Metode Penentuan Lokasi	37
3.3 Metode Penentuan Populasi dan Sampel.....	37
3.3.1 Populasi	37
3.3.2 Sampel	38
3.4 Metode Pengumpulan Data	39
3.4.1 Data Primer.....	39
3.4.2 Data Sekunder	40
3.5 Metode Analisis Data	40
3.6 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	46
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	51
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	51
4.1.1 Logo.....	54
4.2 Gambaran Umum Responden.....	55
4.3 Analisis SEM WarpPLS	58
4.3.1 Evaluasi Model Pengukuran.....	58
4.3.2 Evaluasi Model Struktural.....	64
4.4 Pengaruh Ekuitas Merek terhadap Kepuasan Pelanggan	71
4.5 Pengaruh Ekuitas Merek terhadap Loyalitas Pelanggan	73
4.6 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	75
4.7 Implikasi Penelitian	76
V. KESIMPULAN DAN SARAN	78
5.1 Kesimpulan.....	78

5.2 Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA.....	80
LAMPIRAN.....	85

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
1. 1	Data Konsumsi Kopi di Indonesia 2016 – 2023.....	2
1. 2	Merek Kedai Kopi di Surabaya Berdasarkan Jumlah Gerai.....	3
1. 3	<i>Top Brand Index</i> Fase 2021-2024	4
3.2	Variabel dan Indikator Penelitian	49
3.3	Instrumen Skala <i>Likert</i>	50
4.1	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
4.2	Distribusi Responden Berdasarkan Usia	57
4.3	Distribusi Responden Berdsarkan Pekerjaan.....	58
4.4	Nilai <i>Loading Factor</i>	59
4.5	Nilai <i>Average Variances Extracted</i> (AVE)	60
4.6	Nilai <i>Loading</i> dan <i>Cross Loading</i>	61
4.7	Nilai Akar Kuadrat AVE	63
4.8	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	63
4.9	Nilai <i>Composite Reliability</i>	64
4.10	Nilai <i>R Square</i>	65
4.11	Nilai <i>Q Square</i>	66
4.12	Nilai Model <i>Fit</i>	67
4.13	Nilai Uji t.....	69
4.14	Hasil <i>Path Coefficient</i> dan <i>P-Value</i>	70

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
2.1	Kerangka Pemikiran	35
3.1	Diagram Alur	46
4.1	Letak Lokasi Kopi Kenangan Ruko Ngagel Surabaya	52
4.2	Tampilan Dalam <i>Coffee Shop</i> Kopi Kenangan.....	53
4.3	Produk Minuman Kopi Kenangan	53
4.4	Menu Kopi Kenangan.....	54
4.5	Logo Kopi Kenangan.....	55
4.6	Diagram Jalur Penelitian	68

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul	Halaman
1	Kuesioner Penelitian.....	85
2.	Karakteristik Responden.....	90
3.	Tabulasi Data.....	92
4.	Hasil Model Penelitian	94
5.	<i>Loading and Cross Loading</i>	95
6.	Nilai AVE.....	97
7.	Akar Kuadrat AVE.....	98
8.	<i>Laten Variable Coefficient</i>	99
9.	<i>Model Fit</i>	101
10.	<i>Path Coefficient</i>	102
11.	<i>P-Values</i>	103
12.	<i>Cronbach's Alpha</i>	104
13.	<i>Composite Reliability</i>	105
14.	Uji t.....	106
15.	Dokumentasi.....	107