

**PENGARUH LINGKUNGAN FISIK DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN GENERASI Z
DI TOKO KOPI BERSAUDARA MOJOKERTO**

SKRIPSI



Oleh:
GEVYMA THARIS IFTIKHOR
NPM: 21024010175

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

PENGARUH LINGKUNGAN FISIK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN GENERASI Z DI TOKO KOPI BERSAUDARA MOJOKERTO

SKRIPSI

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



Oleh :

GEVYMA THARIS IFTIKHOR

NPM : 21024010175

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

**PENGARUH LINGKUNGAN FISIK DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN GENERASI Z DI TOKO KOPI BERSAUDARA MOJOKERTO**

Oleh :

GEVYMA THARIS IFTIKHOR

NPM : 21024010175

**Telah diterima pada tanggal
25 Juli 2025**

Telah disetujui oleh :

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Prof. Dr. Ir. Sri Tiondro Winarno, MM

NIP. 19590211 198903 1 001

Dr. Ir. Taufik Setyadi, MP

NPT. 20119660830250

**Mengetahui
Koordinator Program Studi Agribisnis**

Dr. Ir. Nurlah Yuliati, MP

NIP. 19620712 199103 2001

**PENGARUH LINGKUNGAN FISIK DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN GENERASI Z DI TOKO KOPI BERSAUDARA MOJOKERTO**

Oleh :

GEVYMA THARIS IFTIKHOR

NPM : 21024010175

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi

Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Pada 25 Juli 2025

Telah disetujui oleh :

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Prof. Dr. Ir. Sri Tjondro Winarno, MM

NIP. 19590211 198903 1 001

Dr. Ir. Taufik Setyadi, MP

NPT. 20119660830250

Mengetahui



Prof. Dr. Ir. Wanti Mindari, M.P.

NIP. 19631208 199003 2001

Koordinator Program Studi Agribisnis

Dr. Ir. Nuriah Yuliati, MP.

NIP. 19620712 199103 2001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Gevytha Tharis Iftikhor

NPM : 21024010175

Program : Sarjana (S1)

Fakultas Pertanian

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/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 perundang-undangan yang berlaku.

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

Surabaya, Juli 2025
Yang Membuat Pernyataan,


Gevytha Tharis Iftikhor
NPM. 21024010175

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan rasa syukur kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas limpahan rahmat dan petunjuk-Nya karena berkat rahmat-NYA, penulis dapat menyelesaikan penelitian dalam skripsi ini dengan judul “Pengaruh Lingkungan Fisik Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Generasi Z Di Toko Kopi Bersaudara Mojokerto”. Laporan skripsi ini dipersiapkan sebagai komponen wajib dalam upaya mencapai gelar sarjana pertanian pada tingkat Strata-1 di dalam program studi Agribisnis yang diselenggarakan oleh Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Surabaya.

Penulis dengan penuh kesadaran mengakui bahwa penyusunan skripsi ini merupakan hasil dari bantuan berbagai pihak yang sangat berarti. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada beberapa individu yang telah memberikan dukungan dan bimbingan selama penulisan skripsi ini. Pertama-tama, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Prof. Dr. Ir. Sri Tjondro Winarno, MM, yang telah bersedia menjadi dosen pembimbing utama dalam proses penyusunan ini. Beliau telah meluangkan waktu dan tenaganya untuk memberikan kritik, saran, motivasi, serta arahan yang sangat berharga bagi penulis dalam menjalani seluruh tahapan pengerjaan skripsi. Terima kasih yang tak terhingga kepada Prof. Dr. Ir. Sri Tjondro Winarno, MM, atas dedikasi, bimbingan, dan pengarahan yang luar biasa. Kontribusi beliau tidak hanya memengaruhi hasil dari skripsi ini, tetapi juga akan membekas dalam perjalanan penulis dalam mengembangkan pengetahuan dan keahlian di masa depan. Tidak hanya itu, Dr. Ir. Taufik Setyadi, MP sebagai dosen pembimbing

pendamping juga senantiasa bersedia menjawab pertanyaan-pertanyaan kompleks yang muncul selama proses penelitian. Beliau dengan sabar dan teliti membimbing penulis dalam pemilihan metode penelitian yang tepat, membantu menganalisis data, dan menjelaskan konsep-konsep yang rumit. Kesediaannya untuk memberikan waktu ekstra dan berdiskusi menjadikan proses belajar penulis semakin berharga. Terima kasih kepada Dr. Ir. Taufik Setyadi, MP, atas kesabaran, dedikasi, dan kebijaksanaannya yang telah membimbing penulis melalui perjalanan penyusunan skripsi ini. Selanjutnya, penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih kepada sejumlah individu yang turut berperan dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini, yaitu:

1. Prof. Dr. Ir. Wanti Mindari, MP selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Prof. Dr. Ir. H. Syarif Imam Hidayat, M.M. selaku Ketua Jurusan Program Studi Agribisnis UPN Veteran Jawa Timur.
3. Dr. Ir. Nuriah Yulianti, MP selaku Koordinator Program Studi Jurusan Agribisnis UPN Veteran Jawa Timur.
4. Teruntuk kedua Orang Tua saya, cinta pertama dan panutanku yaitu Alm. Bapak Tatok Yulianto, S.H banyak hal yang menyakitkan saya lalui, tanpa sosok papa. Saya berusaha sekuat tenaga semampu saya ketika menyelesaikan Skripsi ini tanpa sosok papa disamping saya ketika melihat hasil keringat, kerja keras yang saya kejar hanya untuk papa. Rasa rindu yang sering kali membuat saya tertampar realita, karena belum sempat saya berikan kebahagiaan rasa bangga dan tidak bisa menemani sampai wisuda. Namun penulis akan selalu bangga dan berterima kasih atas kehidupan yang papa berikan semasa hidup.

5. Pintu surgaku, Ibunda Ris Windari, S.E yang selalu menjadi penyemangat penulis dan menjadi sandaran terkuat dari kerasnya dunia. Yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang, penyemangat, dan selalu memberikan motivasi yang luar biasa. Terimakasih untuk doa-doa yang selalu diberikan untuk penulis, berkat doa beliau penulis dapat menyelesaikan Skripsi dan bisa kuliah sampai jenjang S-1. Sehat selalu dan panjang umur harus ada disetiap perjuangan dan pencapaian hidup penulis.
6. Kepada seseorang yang tidak bisa penulis sebut namanya, Terima kasih telah menjadi bagian dalam proses perjalanan penulis menyusun skripsi. Berkontribusi baik tenaga, waktu mendukung, dan menyakinkan penulis untuk pantang menyerah hingga penyusunan skripsi ini terselesaikan.
7. Demikian juga kepada teman penulis, Agribisnis angkatan 21 tidak disebutkan satu per satu, namun mereka telah memberikan dukungan dalam penyelesaian skripsi.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat ruang untuk perbaikan dan peningkatan. Penulis sangat mengharapkan masukan, saran, dan kritik yang dapat meningkatkan kualitas skripsi ini. Dengan demikian, laporan ini menjadi lebih baik dan bermanfaat dalam konteks pendidikan serta dapat dijadikan dasar untuk pengembangan lebih lanjut di masa yang akan datang.

Surabaya, Juli 2025

Penulis

ABSTRAK

Kopi merupakan salah satu komoditas terpenting Indonesia, memberikan penghasilan bagi petani kopi, devisa bagi negara, dan bahan baku bagi industri. Dalam beberapa tahun terakhir, jumlah kedai kopi di Kota Mojokerto meningkat secara signifikan, sejalan dengan meningkatnya minat masyarakat, terutama generasi muda, terhadap budaya kopi. Peningkatan ini memicu persaingan yang ketat di antara kedai kopi, mendorong pemilik usaha untuk mengembangkan positioning yang jelas dan diferensiasi yang unik. Pengalaman pelanggan kini tidak hanya ditentukan oleh rasa kopi, tetapi juga oleh suasana kedai dan kualitas produk secara keseluruhan. Toko Kopi Bersaudara di Mojokerto, sebagai salah satu kedai kopi lokal yang menargetkan segmen Generasi Z, perlu memahami bagaimana elemen-elemen ini saling terhubung. Studi ini menganalisis bagaimana suasana kedai dan kualitas produk mempengaruhi loyalitas pelanggan, dengan kepuasan pelanggan bertindak sebagai mediator. Studi ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Pengumpulan data dilakukan pada Januari-Februari 2025. Teknik sampling non-probabilitas digunakan, yaitu sampling purposif dengan pendekatan sampling acak. Dengan sampel 100 responden dan WarpPLS 7.0 untuk analisis data, studi ini mengukur empat variabel: suasana toko dan kualitas produk (eksogen), kepuasan pelanggan (mediasi), dan loyalitas pelanggan (endogen). Model ini memenuhi kriteria untuk model eksogen dan endogen. Hasil menunjukkan bahwa suasana toko dan kualitas produk memiliki dampak positif dan signifikan terhadap loyalitas Gen Z, yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan. Untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas, bisnis dapat menerapkan strategi bundling dan program hadiah keanggotaan. Temuan ini memberikan wawasan praktis dan rekomendasi kebijakan untuk meningkatkan keterlibatan dan retensi Gen Z di kafe lokal seperti Bersaudara Coffee.

Kata kunci: Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Generasi Z, Suasana Toko, dan Kualitas Produk

ABSTRACT

Coffee is one of Indonesia's most important commodities, providing income for coffee farmers, foreign exchange for the country, and raw materials for industry. In recent years, the number of coffee shops in Mojokerto City has increased significantly, in line with growing public interest, especially among the younger generation, in coffee culture. This increase has sparked intense competition among coffee shops, prompting business owners to develop clear positioning and unique differentiation. Customer experience is now determined not only by the taste of the coffee but also by the shop's atmosphere and overall product quality. Toko Kopi Bersaudara in Mojokerto, as one of the local coffee shops targeting the Generation Z segment, needs to understand how these elements are interconnected. This study analyzes how shop ambiance and product quality influence customer loyalty, with customer satisfaction acting as a mediator. The study employs a quantitative approach using a survey method. Data collection was conducted in January-February 2025. Non-probability sampling techniques were used, specifically purposive sampling with a random sampling approach. With a sample of 100 respondents and WarpPLS 7.0 for data analysis, this study measured four variables: shop atmosphere and product quality (exogenous), customer satisfaction (mediation), and customer loyalty (endogenous). The model meets the criteria for both exogenous and endogenous models. The results indicate that store atmosphere and product quality have a positive and significant impact on Gen Z loyalty, mediated by customer satisfaction. To enhance satisfaction and loyalty, businesses can implement bundling strategies and membership reward programs. These findings provide practical insights and policy recommendations to improve Gen Z engagement and retention in local cafes like Bersaudara Coffee.

Keywords: Customer Loyalty, Customer Satisfaction, Generation Z, Store Atmosphere and Product Quality

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN.....	v
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian	10
1.4. Manfaat Penelitian	10
II. TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1. Penelitian Terdahulu	12
2.2. Landasan Teori.....	23
2.2.1. Kopi.....	23
2.2.2. Generasi Z	27
2.2.3. Lingkungan Fisik	29
2.2.4. Kualitas Produk.....	32
2.2.5. Kepuasan Pelanggan	33
2.2.6. Loyalitas Pelanggan	37

2.3. Kerangka Pemikiran Penelitian.....	40
III. METODE PENELITIAN	43
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	43
3.2. Metode Penentuan Lokasi	43
3.3. Metode Penentuan Sampel dan Jumlah Sampel.....	43
3.3.1. Populasi.....	43
3.3.2. Sampel.....	44
3.4. Metode Pengumpulan Data	46
3.4.1. Data Primer	46
3.4.2. Data Sekunder	46
3.5. Metode Analisis Data.....	46
3.5.1. Analisis Deskriptif	47
3.5.2. Analisis PLS (<i>Partial Least Square</i>).....	48
3.6. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	60
3.6.1. Variabel Independen	61
3.6.2. Variabel Dependen.....	62
3.6.3. Variabel Intervening	63
3.6.4. Pengukuran Variabel.....	64
3.7. Jadwal Pelaksanaan	65
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	66
4.1. Gambaran Umum	66
4.1.1. Sejarah Singkat	66
4.2. Analisis Statistik Deskriptif Karakteristik Responden.....	68
4.2.1. Analisis Statistik Deskriptif Variabel	74

4.3. Pengaruh Langsung Lingkungan Fisik dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	77
4.3.1. Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	77
4.3.2. Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	82
4.3.3. Uji Hipotesis	82
4.3.4. Pengaruh Lingkungan Fisik Terhadap Loyalitas Pelanggan Generasi Z	88
4.3.5. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Generasi Z	89
4.3.6. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Generasi Z	90
4.3.7. Pengaruh Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan Generasi Z	91
4.3.8. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Generasi Z	93
4.4. Pengaruh Tidak Langsung Lingkungan Fisik dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Mediasi Kepuasan Pelanggan	94
4.4.1 Uji Mediasi	94
4.4.2 Pengaruh Lingkungan Fisik Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	98
4.4.3. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	99
V. KESIMPULAN DAN SARAN	101
5.1 Kesimpulan	101
5.2 Saran	102
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN.....	113

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
1.1	Perkembangan Produksi Kopi di Provinsi Indonesia 2018-2022	2
3.1	Pemetaan Bobot Penilaian Skala Likert.....	47
3.2	Kriteria Skor Rataan Terakhir Skala Likert	48
3.3	<i>Model Fit</i> dan <i>Quality Indinces</i>	59
3.4	Definisi Operasional Variabel Independen	61
3.5	Definisi Operasional Variabel Dependen.....	62
3.6	Definisi Operasional Variabel Intervening	63
3.7	Jadwal Pelaksanaan Tahun 2025.....	65
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	69
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	69
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	70
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per-Bulan	71
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan Dalam Sebulan....	72
4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Waktu Berkunjung.....	73
4.7	Analisis Statistik Deskriptif Indikator Penelitian.....	74
4.8	Nilai Loading Konstruks Laten ke Indikator Masing-Masing	77
4.9	Nilai Loading Konstruks Laten Ke Indikator.....	79
4.10	Hasil Nilai Akar <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	80
4.11	Hasil Uji Nilai <i>Reliability</i>	81
4.12	Nilai Uji <i>R-Square</i>	83
4.13	Nilai Uji <i>Variance Inflaction Factor (VIF)</i>	84
4.14	Nilai Uji <i>Cross-Validity Redudancy (Q-Square)</i>	85

4.15 Nilai Uji <i>Path Coefficients</i>	85
4.16 Hasil Uji <i>Model Fit</i>	86
4.17 Hasil Uji Hipotesis	87
4.18 Hasil Uji <i>Indirect Effect</i>	95
4.19 Hasil Perhitungan <i>Variance Accounted For</i> (VAF).....	96

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
1.1	Diagram Lingkaran Frekuensi Kunjungan Anak Muda ke <i>Café</i>	4
1.2	Data Jumlah Gerai <i>Café</i> di Kota Mojokerto Tahun 2020-2024.....	6
2.1	Kerangka Penelitian	41
3.1	Diagram Jalur (<i>Path Diagram</i>) Penelitian	51
3.2	Model Reflektif Variabel Lingkungan Fisik	52
3.3	Model Reflektif Variabel Kualitas Produk	53
3.4	Model Reflektif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	53
3.5	Model Reflektif Variabel Loyalitas Pelanggan.....	54
4.1	Toko Kopi Bersaudara	66
4.2	Mesin <i>Roasting</i> Kopi	67
4.3	<i>Filter Roasted Coffee</i> Toko Kopi Bersaudara.....	68
4.4	Model Struktural	82

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
1.	Kuesioner Penelitian	113
2.	<i>Indicator Loadings and Cross Loading</i>	118
3.	<i>Correlations Among Latent Variables and P-Value</i>	118
4.	<i>Latent Variable Coefficients</i>	119
5.	<i>Total Effect</i>	119
6.	<i>Indirect Effect</i>	120
7.	<i>Path Coefficients and P-Values</i>	120
8.	<i>Model Fit</i>	121
9.	Hasil Model Penelitian	121
10.	Responden Penelitian	121
11.	Tabulasi Data Penelitian	122