

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *CUSTOMER SATISFACTION* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PADA *COFFEE SHOP* LOKAL BERKONSEP INDUSTRIAL DI JAKARTA

SEYVA MARSELLINA GIOFANI

1707619014



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2024

***FACTORS THAT INFLUENCE CUSTOMER SATISFACTION
TOWARD CUSTOMER LOYALTY AT LOCAL COFFEE SHOP
WITH INDUSTRIAL CONCEPT IN JAKARTA***

SEYVA MARSELLINA GIOFANI

1707619014



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

*This thesis is prepared as one of the requirements for obtaining a Bachelor of
Education Degree at the Faculty of Economics, State University of Jakarta*

BUSINESS EDUCATION STUDY PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2024

ABSTRAK

Seyva Marsellina Giofani. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Customer Satisfaction* terhadap *Customer Loyalty* pada *Coffee Shop* Lokal Berkonsep Industrial di Jakarta. Skripsi. Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, 2024.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *product quality*, *perceived price*, dan *store atmosphere* terhadap *customer satisfaction*. Serta menguji pengaruh *product quality*, *perceived price*, *store atmosphere* dan *customer satisfaction* terhadap *customer loyalty*. Penelitian ini dilakukan di wilayah DKI Jakarta, menggunakan metode survei dengan penyebaran kuesioner melalui *Microsoft Form*. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan yang pernah mengunjungi dan melakukan pembelian di *coffee shop* lokal berkonsep industrial sebanyak tiga kali dalam kurun waktu tiga bulan terakhir, berdomisili di DKI Jakarta, dan berusia minimal 17 tahun. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan *purposive sampling*, dengan total sampel sebanyak 212 responden. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis data SEM (*Structural Equation Modelling*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *product quality*, *perceived price*, dan *store atmosphere* masing-masing memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*. *Store atmosphere* dan *customer satisfaction* masing-masing juga memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap *customer loyalty*. Sementara pada variabel *product quality* dan *perceived price* masing-masing ditemukan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *customer loyalty*.

Kata kunci: *product quality*, *perceived price*, *store atmosphere*, *customer satisfaction*, *customer loyalty*.

ABSTRACT

Seyva Marsellina Giofani. Factors that Influence Customer Satisfaction towards Customer Loyalty at Local Coffee Shop with Industrial Concept in Jakarta. Thesis. Business Education Study Program, Faculty of Economics, State University of Jakarta, 2024.

This study aims to examine the influence of product quality, perceived price, and store atmosphere on customer satisfaction. And the influence of product quality, perceived price, store atmosphere, and customer satisfaction to determine customer loyalty. This study was conducted in the DKI Jakarta area using a survey method by distributing questionnaires via Microsoft Form. The population used in this study are customers who have visited and made purchases at a local coffee shop with an industrial concept three times in the last three months, live in DKI Jakarta, and are at least 17 years old. This study used a purposive sampling technique with a total sample of 212 respondents. This study uses a quantitative approach with SEM (Structural Equation Modeling) data analysis techniques. The results of this study show that product quality, perceived price, and store atmosphere each have a positive and significant influence on customer satisfaction. While product quality and perceived price variables were not found to have a significant influence on customer loyalty.

Keywords: *product quality, perceived price, store atmosphere, customer satisfaction, customer loyalty.*

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi



Prof Usep Suhud, M.Si., Ph.D.
NIP. 197002122008121001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Prof. Dr. Corry Yohana, M.M. NIP. 195909181985032011 (Ketua Sidang)		10 Januari 2024
2	Muhammad Fawaiq, M.Ec.Dev. NIP. 198507232010121002 (Penguji 1)		5 Januari 2024
3	Daru Putri Kusumaningtyas, S.E. M.Han NIP. 199504122023212041 (Penguji 2)		4 Januari 2024
4	Prof Usep Suhud, M.Si., Ph.D. NIP. 197002122008121001 (Pembimbing 1)		8 Januari 2024
5	Rahmi, S.E., M.S.M. NIP. 198305012018032001 (Pembimbing 2)		8 Januari 2024

Nama : Seyva Marsellina Giofani
No. Registrasi : 1707619014
Program Studi : S-1 Pendidikan Bisnis
Tanggal Lulus : 20 Desember 2023

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 15 Januari 2024

Yang membuat pernyataan,



Seyva Marsellina Giofani

NIM. 1707619014

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Seyva Marsellina Giofani
NIM : 1707619014
Fakultas/Prodi : Ekonomi/Pendidikan Bisnis
Alamat email : seyva1801@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Customer Satisfaction* terhadap *Customer Loyalty* pada *Coffee Shop* Lokal Berkonsep Industrial di Jakarta

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 15 Januari 2024

Penulis

Seyva Marsellina Giofani
NIM. 1707619014

LEMBAR PERSEMBAHAN

MOTTO

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja Lelah-lelah itu. Lebarakan rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi gelombang-gelombang itu yang nanti akan bisa kau ceritakan”

(Boy Chandra)

“No matter how much it hurts now, someday you will look back and realize your struggle changed your life for the better”

@SeffSaid

Lambat bukan berarti tertinggal, cepat bukan berarti hebat. Nyatanya semua akan digaris *finish* diwaktu yang tepat.

@ahquote

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbil 'alamin, dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT. Saya persembahkan skripsi ini dengan tulus dan ikhlas untuk keluarga tercinta, yaitu Mama, Adik dan Almarhum Papa yang menjadi motivasi terbesar juga senantiasa selalu mendoakan dan memberikan dukungan. Selain itu, saya persembahkan skripsi ini kepada kedua dosen pembimbing yaitu Bapak Usep Suhud dan Ibu Rahmi yang telah memberikan arahan agar skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Tidak lupa pula teman-teman seperjuangan di Program Studi Pendidikan Bisnis Angkatan 2019 terutama Sartika, Jena dan Raza yang selalu memberikan bantuan, dukungan juga semangat kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Terakhir, saya persembahkan skripsi ini untuk diri saya sendiri, karena telah berjuang dan terus berusaha hingga saat ini.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti ucapkan kepada Allah SWT atas nikmat dan Rahmat-Nya yang melimpah sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Customes Satisfaction* terhadap *Customer Loyalty* pada *Coffee Shop* Lokal Berkonsep Industrial di Jakarta". Dalam penyusunan skripsi ini, tentunya peneliti mendapatkan arahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi sekaligus dosen pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan kritik, saran, dan juga motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
2. Rahmi, S.E., M.S.M. selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan masukan dan arahan serta memotivasi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Nadya Fadillah F, S.Pd., M.Pd. selaku Koordinator Program Studi S1 Pendidikan Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Bisnis untuk pemberian ilmu yang sangat bermanfaat bagi peneliti.

5. Hendrika Tambunan dan Alm. Abdul Jalil selaku orang tua, juga Yohana Tasia Elfina selaku adik yang senantiasa selalu memberikan dukungan, doa sekaligus menjadi motivasi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Teman-teman Pendidikan Bisnis angkatan 2019, khususnya Sartika, Jena dan Raza yang telah bersedia untuk memberikan bantuan juga semangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Raisa Andriana dan Salma Salsabil selaku musisi kesayangan peneliti yang setia menemani dengan lantunan melodi dan syair yang indah saat proses penyusunan skripsi ini.
8. Pihak-pihak lain yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Dengan bantuan semua pihak yang telah disebutkan di atas, peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca demi terciptanya skripsi yang lebih baik lagi untuk masa mendatang.

Jakarta, 15 Januari 2024



Seyva Marsellina Giofani

NIM. 1707619014

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian.....	16
1.3 Tujuan Penelitian.....	17
1.4 Manfaat Penelitian	18
BAB II KAJIAN PUSTAKA	19
2.1 Teori Pendukung.....	19

2.1.1 <i>Product Quality</i>	19
2.1.2 <i>Perceived Price</i>	21
2.1.3 <i>Store Atmosphere</i>	23
2.1.4 <i>Customer Satisfaction</i>	26
2.1.5 <i>Customer Loyalty</i>	29
2.2 Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis.....	31
2.2.1 <i>Product quality dan customer satisfaction</i>	31
2.2.2 <i>Perceived price dan customer satisfaction</i>	32
2.2.3 <i>Store atmosphere dan customer satisfaction</i>	33
2.2.4 <i>Product quality dan customer loyalty</i>	34
2.2.5 <i>Perceived price dan customer loyalty</i>	35
2.2.6 <i>Store atmosphere dan customer loyalty</i>	36
2.2.7 <i>Customer satisfaction dan customer loyalty</i>	37
BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	41
3.2 Desain Penelitian	41
3.3 Populasi dan Sampel.....	42
3.3.1 Populasi.....	42
3.3.2 Sampel	42
3.4 Pengembangan Instrumen.....	45

3.4.1	<i>Product Quality</i> (X_1).....	45
3.4.2	<i>Perceived Price</i> (X_2).....	46
3.4.3	<i>Store Atmosphere</i> (X_3).....	47
3.4.4	<i>Customer Satisfaction</i> (Y).....	47
3.4.5	<i>Customer Loyalty</i> (Z).....	48
3.5	Teknik Pengumpulan Data	49
3.6	Teknik Analisis Data	50
3.6.1	Analisis Deskriptif.....	50
3.6.2	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	51
3.6.3	Uji Kelayakan Model.....	52
3.6.4	Uji Hipotesis	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		55
4.1	Deskripsi Data	55
4.1.1	Profil Responden	57
4.1.2	Profil Data	63
4.2	Hasil.....	71
4.2.1	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	71
4.2.2	Uji Kelayakan Model.....	77
4.2.3	Uji Hipotesis	79
4.3	Pembahasan	81

BAB V PENUTUP.....	93
5.1 Kesimpulan.....	93
5.2 Implikasi	95
5.3 Keterbatasan Penelitian	102
5.4 Rekomendasi Bagi Peneliti Selanjutnya.....	102
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	112
Lampiran 1– Persetujuan Sidang Skripsi.....	112
Lampiran 2 – Form Saran dan Perbaikan Skripsi.....	113
Lampiran 3 – Lembar Persetujuan Hasil Perbaikan Skripsi.....	114
Lampiran 4 – Hasil Turnitin	115
Lampiran 5 – Kuesioner Penelitian	116
Lampiran 6 – Tabulasi Data.....	126
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	154

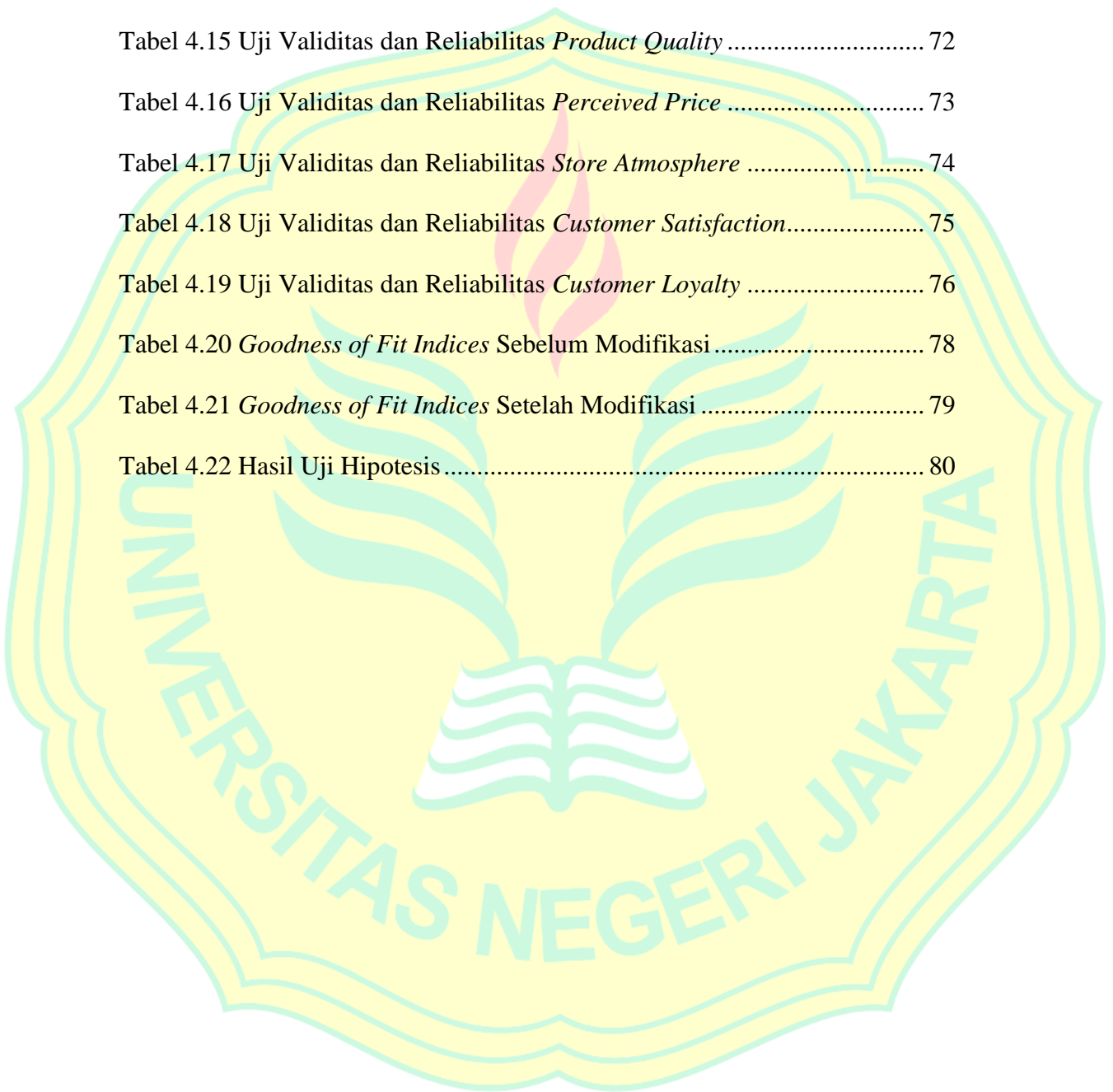
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pendapatan Riil Industri F&B	2
Gambar 1.2 Wilayah dengan Konsumsi Kopi Tertinggi di Dunia.....	3
Gambar 1.3 Tingkat Konsumsi Kopi di Indonesia.....	4
Gambar 1.4 Jumlah <i>Coffee Shop</i> di Indonesia	5
Gambar 1.5 Dekorasi <i>Coffee Shop</i> Lokal Berkonsep Industrial	8
Gambar 1.6 Keluhan Pelanggan terhadap Product Quality	10
Gambar 1.7 Ulasan Pelanggan Terhadap <i>Store Atmosphere</i>	14
Gambar 2.1 Model Penelitian	38
Gambar 4.1 Model Sebelum Modifikasi.....	77
Gambar 4.2 Model Setelah Modifikasi	78
Gambar 4.3 Model Hipotesis	80

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 <i>Coffee Shop</i> Lokal Berkonsep Industrial di Jakarta.....	7
Tabel 1.2 Keluhan Pelanggan Terhadap <i>Perceived Price</i>	12
Tabel 2.1 Hipotesis Penelitian	39
Tabel 3.1 Operasional Variabel <i>Product Quality</i>	45
Tabel 3.2 Operasional Variabel <i>Perceived Price</i>	46
Tabel 3.3 Operasional Variabel <i>Store Atmosphere</i>	47
Tabel 3.4 Operasional Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	48
Tabel 3.5 Operasional Variabel <i>Customer Loyalty</i>	48
Tabel 3.6 Skala Pengukuran.....	50
Tabel 3.7 <i>Goodness of Fit Indices</i>	54
Tabel 4.1 Pertanyaan Penyaringan Responden	55
Tabel 4.2 <i>Coffee Shop</i> Lokal Industrial yang Pernah Dikunjungi.....	55
Tabel 4.3 <i>Coffee Shop</i> Lokal Industrial yang Paling Sering Dikunjungi	56
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Usia	58
Tabel 4.6 Profil Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	59
Tabel 4.7 Profil Responden Berdasarkan Status Pernikahan	60
Tabel 4.8 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	61
Tabel 4.9 Profil Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan.....	62
Tabel 4.10 Analisis Deskriptif <i>Product Quality</i>	64
Tabel 4.11 Analisis Deskriptif <i>Perceived Price</i>	65

Tabel 4.12 Analisis Deskriptif <i>Store Atmosphere</i>	67
Tabel 4.13 Analisis Deskriptif <i>Customer Satisfaction</i>	69
Tabel 4.14 Analisis Deskriptif <i>Customer Loyalty</i>	71
Tabel 4.15 Uji Validitas dan Reliabilitas <i>Product Quality</i>	72
Tabel 4.16 Uji Validitas dan Reliabilitas <i>Perceived Price</i>	73
Tabel 4.17 Uji Validitas dan Reliabilitas <i>Store Atmosphere</i>	74
Tabel 4.18 Uji Validitas dan Reliabilitas <i>Customer Satisfaction</i>	75
Tabel 4.19 Uji Validitas dan Reliabilitas <i>Customer Loyalty</i>	76
Tabel 4.20 <i>Goodness of Fit Indices</i> Sebelum Modifikasi	78
Tabel 4.21 <i>Goodness of Fit Indices</i> Setelah Modifikasi	79
Tabel 4.22 Hasil Uji Hipotesis	80



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 – Persetujuan Sidang Skripsi	112
Lampiran 2 – Form Saran dan Perbaikan Skripsi	113
Lampiran 3 – Lembar Persetujuan Hasil Perbaikan Skripsi	114
Lampiran 4 – Hasil Turnitin.....	115
Lampiran 5 – Kuesioner Penelitian.....	116
Lampiran 6 – Tabulasi Data.....	126

