

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* PADA
*COFFEE SHOP***

WIDIA PUJI ASTUTI

1707617007



*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

2021

***THE EFFECT OF PRICE AND PRODUCT QUALITY ON
CUSTOMER LOYALTY WITH CUSTOMER SATISFACTION AS
AN INTERVENING VARIABLE IN THE COFFEE SHOP***

WIDIA PUJI ASTUTI

1707617007



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

*Thesis is organized as one of the requirements for Obtaining Bachelor of
Education at Faculty of Economics State University of Jakarta*

BUSINESS STUDIES EDUCATION PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2021

ABSTRAK

WIDIA PUJI ASTUTI. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh harga dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan, serta mengetahui apakah kepuasan pelanggan sebagai variabel *Intervening* untuk memperkuat pengaruh harga dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan pada *Coffee shop*. Penelitian ini dilakukan di wilayah DKI Jakarta. Selama empat bulan terhitung sejak bulan Februari 2021 sampai Juni 2021. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan populasi yaitu masyarakat di wilayah DKI Jakarta dengan rentang usia 17 – 40 tahun keatas. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *puposive sampling* sebanyak 200 responde. Teknik penelitian ini menggunakan *path analys*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara harga terhadap kepuasan pelanggan. Pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan. Pengaruh yang positif dan signifikan antara harga terhadap loyalitas pelanggan. Pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan. Pengaruh yang positif dan signifikan antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Serta peran kepuasan pelanggan memediasi pengaruh harga dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Harga, Kualitas Produk, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan



ABSTRACT

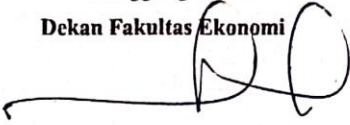



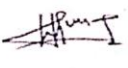

WIDIA PUJI ASTUTI. *This study aims to examine the effect of price and product quality on customer loyalty, and to find out whether customer satisfaction is an Intervening variable to strengthen the effect of price and product quality on customer loyalty at the Coffee shop. This research was conducted in the DKI Jakarta area. For four months starting from February 2021 to June 2021. The research method used is a survey method with the population used is people in the DKI Jakarta area with an age range of 17-40 years and over. The sampling technique used was purposive sampling as many as 200 respondents. While this analysis technique uses path analysis. The results of this study indicate that: There is a positive and significant effect between price on customer satisfaction. Positive and significant influence between product quality on customer satisfaction. Positive and significant influence between price on customer loyalty. Positive and significant influence between product quality on customer loyalty. Positive and significant influence between customer satisfaction on customer loyalty. And the role of customer satisfaction mediates the effect of price and product quality on customer loyalty.*

Keyword: *Price, Product Quality, Customer Loyalty, Customer Satisfactio*



LEMBAR PENGESAHAN

Lembar Pengesahan Skripsi

| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi | | | |
|  Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd NIP. 197207152001121001 | | | |
| No | Nama | Tanda Tangan | Tanggal |
| 1 | Dr. Corry Yohana, MM NIP. 195909181985032011 (Ketua Penguji) |  | 23 Agustus 2021 |
| 2 | Dra. Basrah Saidani, M.Si NIP. 196301191992032001 (Penguji 1) |  | 23 Agustus 2021 |
| 3 | Ryna Parlyna, M.B.A NIP. 197701112008122003 (Penguji 2) |  | 23 Agustus 2021 |
| 4 | Drs. Nurdin Hidayat, M.M., M.Si NIP. 196610302000121001 (Pembimbing 1) |  | 22 Agustus 2021 |
| 5 | Muhammad Yusuf, SE., MM. NIP. 198906202020121006 (Pembimbing 2) |  | 22 Agustus 2021 |
| Nama : Widia Puji Astuti No. Registrasi : 1707617007 Program Studi : Pendidikan Bisnis Tanggal Lulus : 12 Agustus 2021 | | | |

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

LEMBAR ORISINALITAS

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademi 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 nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 06 Agustus 2021

Yang Membuat Pernyataan



Widia Puji Astuti

NIM. 1707617007

LEMBAR 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 : Widia Puji Astuti
NIM : 1707617007
Fakultas/Prodi : Ekonomi/Pendidikan Bisnis
Alamat email : widiapuji17@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 :

Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan

Pelanggan sebagai Variabel Intervening Pada Coffee Shop.

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, 27 Agustus 2021

(Widia Puji Astuti)

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

...Berbuat baiklah, tanpa ada alasan. Jika orang lain bisa, kamu juga bisa...

Bismillahirrahmanirrahim.....

“...Sesungguhnya bersama kesulitan pasti ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain)...”

(QS 94: 6-7)

...Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT berkat rahmat dan karunianya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.

Skripsi ini saya persembahkan untuk mereka yang saya sayangi. Terutama untuk Mama, Bapak, Adik dan Saudara saya yang selalu memberikan do'a, dukungan dan menyayangi saya dengan tulus. Tidak lupa juga, skripsi ini saya persembahkan untuk sahabat dan teman seperjuangan yang telah memberikan saran, nasihat dan dukungan untuk saya.

Saya persembahkan juga untuk Bapak Nurdin Hidayat dan Bapak Muhammad Yusuf yang sudah membimbing dan mengarahkan serta memberikan dukungan, sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini...

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan yang Maha Kuasa atas seluruh limpahan rahmat, taufik serta hidayah-Nya sehingga Peneliti bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel *Intervening* Pada *Coffee shop*.”

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar sarjana pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, Peneliti menyadari masih terdapat kekurangan dan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dorongan dari berbagai pihak. Peneliti mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang sudah membantu antara lain kepada:

1. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Ryna Parlyna, MBA selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis dan Pembimbing Akademik yang telah membimbing dan mengarahkan selama perkuliahan.
3. Drs. Nurdin Hidayat, M.M, M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah banyak berjasa dalam memberikan bimbingan, ilmu, saran dan motivasi dalam membimbing skripsi ini.
4. Muhammad Yusuf, SE., MM selaku dosen pembimbing II yang telah banyak berjasa dalam memberikan bimbingan, ilmu, saran dan motivasi dalam membimbing skripsi ini.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
6. Kedua orang tua saya yang telah memberikan dukungan doa maupun materil.
7. Teman-teman Pendidikan Bisnis 2017 dan juga sahabat saya di luar Universitas Negeri Jakarta yang selalu mendukung dan memotivasi saya sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.

8. Seluruh responden di wilayah DKI Jakarta yang telah meluangkan waktunya dalam membantu penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dalam bentuk maupun isinya. Hal ini dikarenakan keterbatasan dan kemampuan Peneliti. Oleh karena itu, kritik dan saran dari berbagai pihak sangat Peneliti harapkan untuk menyempurnakan skripsi ini. Peneliti berharap semoga skripsi bermanfaat untuk menambah ilmu pengetahuan, wawasan dan pemahaman bagi pembaca.

Jakarta, Agustus 2021

Peneliti

Widia Puji Astuti

NIM.1707617007

