

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN STARBUCKS COFFEE DI
JIEXPO KEMAYORAN JAKARTA UTARA**

Oleh :

Nama : Ester Vinolia

Nim : 21179084

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Pemasaran



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

Maret 2021



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN STARBUCKS COFFEE DI JIEXPO KEMAYORAN JAKARTA UTARA

Diajukan Oleh

Nama : Ester Vinolia

Nim : 21179084

Jakarta, 09 Maret 2021

Disetujui Oleh :

Pembimbing

(Ir. Dergibson Siagian, M.M.)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2021

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

ABSTRAK

Ester Vinolia / 21179084 / 2021 / Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan *Starbucks Coffee* Jiexpo Kemayoran / Pembimbing: Ir. Dergibson Siagian, M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, kualitas produk, dan loyalitas pelanggan *Starbucks Coffee*. Melalui penelitian ini, peneliti dapat mengetahui besar pengaruh yang terjadi terhadap loyalitas pelanggan.

Berdasarkan dari tujuan penelitian, hipotesisnya adalah: (1): Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan.; (2): Kualitas Produk berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan.

Teknik pengambilan sampel dengan *non-probability* sampling dengan pendekatan *judgement sampling*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah teknik komunikasi adapun desain skala pengukuran yang digunakan kuesioner dengan skala Likert. Penelitian ini dengan analisis data yang terkait dengan jumlah sampel sebanyak 155 responden. Pada tahap analisis dilakukan uji Validitas dan Reliabilitas. Hipotesis penelitian data menggunakan analisis *Structural Equation Model (SEM)* dengan menggunakan Warp PLS 7.0 dan SPSS 24.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Starbucks Coffee* memiliki kualitas layanan yang baik, *Starbucks Coffee* memiliki kualitas produk yang baik, Kualitas Layanan dan Kualitas Produk berpengaruh secara simultan terhadap Loyalitas Pelanggan *Starbucks Coffee* di Jiexpo Kemayoran Jakarta Utara, Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan *Starbucks Coffee* Jiexpo Kemayoran Jakarta Utara, Kualitas Produk berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan *Starbucks Coffee* Jiexpo Kemayoran Jakarta Utara.

Setelah proses yang dilakukan dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dan kualitas produk terbukti berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Loyalitas Pelanggan



ABSTRACT

Ester Vinolia / 21179084 / 2021/ Effect of Service Quality and Product Quality on Starbucks Coffee Customer Loyalty Jiexpo Kemayoran /Instructor:Ir. Dergibson Siagian, M.M.

This study aims to analyze the effect of service quality, product quality and customer loyalty on Starbucks Coffee. Through this research, researchers can find out the influence that has on customer loyalty.

Based on the research objectives, the hypothesis is: (1): Quality of Service influences Customer Loyalty; (2): Product Quality affects Customer Loyalty.

The sampling technique is non-probability sampling with judgment sampling approach. Data collection techniques in this study are communication techniques as well as the design of the measurement scale used questionnaires with a Likert scale. This research is by analyzing data related to the number of respondents as many as 155 respondents. In the analysis phase, the validity and reliability tests, construct reliability tests were carried out. The data research hypothesis uses Structural Equation Model (SEM) analysis by using WarpPLS 7.0 and SPSS 24.0.

The results show that Starbucks Coffee has good service quality, Starbucks Coffee has good product quality, Service Quality and Product Quality simultaneously affect Starbucks Coffee Customer Loyalty in Jiexpo Kemayoran, North Jakarta, Quality of Service influences Starbucks Coffee Customer Loyalty in Jiexpo Kemayoran, North Jakarta, Product Quality affects Starbucks Coffee Customer Loyalty in Jiexpo Kemayoran, North Jakarta.

After the process carried out in this study, it can be concluded that service quality and quality product have proven to have an effect on customer loyalty.

Key Word: Service Quality, Product Quality, Customer Loyalty



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan Karunia-Nya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan dengan judul “**Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Starbucks Coffee di Jiexpo Kemayoran Jakarta Utara**”. Penulisan Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian dari persyaratan dalam menyelesaikan studi sarjana S-1 Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis selama proses penyusunan skripsi, baik berupa bimbingan, nasihat, petunjuk maupun dorongan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis khususnya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Dergibson Siagian, M.M. selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran dan perhatian telah bersedia menyumbangkan tenaga, pikiran, dan waktu untuk memberikan bimbingan, kritik dan masukan – masukan berharga dalam penulisan skripsi ini.
2. Seluruh dosen Kwik Kian Gie School Of Business yang telah mengajar dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama menjalankan proses kuliah sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan S1 (Strata Satu).
3. Para karyawan perpustakaan, BAAK dan *copy center* Kwik Kian Gie School Of Business yang senantiasa membantu penulis dalam proses penulisan skripsi ini.
4. Pada perusahaan Starbucks Coffee tempat penulis melakukan penelitian.
5. Kepada keluarga saya, Bapak Blasmer Tampubolon dan Ibu Sulianti sebagai Papa dan Mama saya yang telah memberikan kesempatan, dukungan dan juga mendoakan terselesaikan skripsi ini.
6. Teruntuk Jammy, Vilia, Gaby, Citha, Cindy, Matthew, Adrian, Martha, Anto,





Anton, Erick, Novita, Risky, Aulia, Joko sahabat – sahabat dan teman terbaik dan seperjuangan di kampus dan di luar kampus dan teman – temen lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang selalu memberikan masukan dan semangat kepada penulis.

7. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis selama ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki oleh penulis. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang dapat menjadi masukan bagi penulis untuk di kemudian hari. Demikian skripsi ini dibuat, semoga dapat bermanfaat bagi pihak yang membaca.

Jakarta, Maret 2021

Penulis

Ester Vinolia

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI RKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR ISI

PENGESAHAN.....	i
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Batasan Masalah.....	5
D. Batasan Penelitian.....	5
E. Rumusan Masalah.....	6
F. Tujuan Penelitian.....	6
G. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Kualitas Produk.....	8
2. Kualitas Layanan	10





3.	Loyalitas Pelanggan.....	16
B.	Penelitian Terdahulu.....	20
C.	Kerangka Pemikiran.....	24
D.	Hipotesis.....	25
BAB III METODE PENELITIAN.....		26
A.	Objek Penelitian.....	26
B.	Desain Penelitian.....	26
C.	Variabel Penelitian.....	29
D.	Teknik Pengambilan Sampel.....	32
E.	Teknik Pengumpulan Data.....	33
F.	Teknik Analisis Data.....	34
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....		43
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	43
B.	Analisis Deskriptif.....	48
1.	Uji Validitas.....	48
2.	Uji Reliabilitas.....	50
3.	Profil Responden.....	51
4.	Analisis Variabel.....	53
5.	Penilaian Model Fit.....	58

Hak Cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



6. Analisis Hubungan Kausal dan Pengujian Hipotesis.....	59
C. Hasil Penelitian.....	61
D. Pembahasan.....	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	64
A. Kesimpulan.....	64
B. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA.....	66
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	69

Hak Cipta Milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 2.5 Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3.1 Butir Pertanyaan Kualitas Layanan.....	29
Tabel 3.2 Butir Pertanyaan Kualitas Produk.....	31
Tabel 3.3 Butir Pertanyaan Loyalitas Pelanggan.....	32
Tabel 3.4 Kriteria Bobot Jawaban Responden.....	34
Tabel 3.5 Keterangan Rentang Skala.....	38
Tabel 4.1 <i>Timeline Starbucks</i> Indonesia.....	46
Tabel 4.2 Presentase Responden berdasarkan pengalaman pembelian produk.....	47
Tabel 4.3 Pengujian Variabel Kualitas Layanan.....	48
Tabel 4.4 Pengujian Variabel Kualitas Produk.....	49
Tabel 4.5 Pengujian Variabel Loyalitas Pelanggan.....	50
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	51
Tabel 4.7 Persentase Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
Tabel 4.8 Persentase Responden berdasarkan Usia.....	52
Tabel 4.9 Persentase Responden berdasarkan Pekerjaan.....	52
Tabel 4.10 Skor Rata-Rata Kualitas Layanan.....	53
Tabel 4.11 Skor Rata-Rata Kualitas Produk.....	55
Tabel 4.12 Skor Rata-Rata Loyalitas Pelanggan.....	57
Tabel 4.13 Hasil Evaluasi Model Struktural.....	58
Tabel 4.14 Pengaruh Antar Variabel.....	61



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kerangka Pemikiran.....	25
Gambar 4.1 Logo Starbucks.....	45
Gambar 4.2 Hasil Pengujian Hipotesis.....	60

© Hak Cipta Milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Pra Penelitian.....	69
A. Kualitas Layanan.....	71
B. Kualitas Produk.....	72
C. Loyalitas Pelanggan.....	72
Lampiran 2.....	73
Lampiran 3 Hasil Output.....	78
1. Uji Validitas (Factor Loading and P-Value)	78
2. Realibilitas.....	79
3. Profil Responden.....	79
4. Statistik Deskriptif Setiap Variabel.....	81
5. Penilaian Model Fit.....	95
6. Hasil Pengujian Hipotesis.....	96
7. Pengaruh Antar Variabel.....	96

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

