



PENGARUH KUALITAS PRODUK MINUMAN, KUALITAS LAYANAN

DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KOPI

JANJI JIWA DI KELAPA GADING

Oleh :

Nama : Rendy Widjaja

NIM : 22160400

Skripsi

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Pemasaran



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

Februari 2021

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.



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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 PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN
CIPTA MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KOPI JANJI
JIWA DI KELAPA GADING**

Diajukan Oleh:

Nama : Rendy Widjaja

NIM : 22160400

Jakarta, 15 Februari 2020

Disetujui Oleh :

Pembimbing,

(Dr. Ir. Abdullah Rakhman, M.M.)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2021

PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK MINUMAN, KUALITAS LAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KOPI JANJI JIWA DI KELAPA GADING

Diajukan Oleh:

Nama : Rendy Widjaja

NIM : 22160400

Jakarta, 15 Februari 2020

Disetujui Oleh:

Pembimbing,

(Dr. Ir. Abdullah Rakhman, 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

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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS



ABSTRAK

Rendy Widjaja / 22160400 / 2021 / Pengaruh Kualitas Produk Minuman, Kualitas Layanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Kopi Janji Jiwa di Kelapa Gading / Pembimbing: Dr. Ir. Abdullah Rakhman, M.M.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan konsumen Kopi Janji Jiwa di Kelapa Gading melalui variable kualitas produk, kualitas layanan, citra merek, kepuasan pelanggan merupakan hal terpenting yang harus dicapai. Hal ini dikarenakan apabila semakin baik produk dan layanan yang diberikan, maka konsumen akan semakin terpuaskan.

Kepuasan konsumen adalah perilaku konsumen ketika produk/jasa yang mereka beli sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi harapan mereka. Kepuasan konsumen dapat diukur menggunakan teknik pengukuran terhadap atribut-atribut yang relevan dari produk yang ditawarkan.

Objek penelitian ini adalah Kopi Janji Jiwa di Kelapa Gading. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik komunikasi dengan menyebarkan kuesioner. Untuk pengambilan sampel, teknik yang digunakan adalah *non-probability sampling* serta metode yang digunakan adalah *judgment sampling*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, uji asumsi klasik dan analisis regresi linier ganda.

Hasil uji asumsi klasik menunjukkan bahwa model regresi memenuhi asumsi yaitu residu berdistribusi normal, tidak terdapat heteroskedastisitas, dan tidak terdapat multikolinearitas. Hasil analisis regresi berganda menunjukan bahwa model regresi dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan konsumen dan berdasarkan uji t dapat disimpulkan bahwa kualitas produk, kualitas layanan dan citra merek memiliki nilai signifikansi dibawah 0.05 sehingga hipotesis diterima.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, citra merek memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Kopi Janji Jiwa di Kelapa Gading.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Citra Merek, Kepuasan Konsumen.



ABSTRACT

Rendy Widjaja / 22160400 / 2021 / The Effect of Quality of Beverage Product, Service Quality and Brand Image on Consumer Satisfaction of Janji Jiwa Coffe in Kelapa Gading / Advisor: Dr. Ir. Abdullah Rakhman, M.M.

The purpose of this study is to determine consumer satisfaction from Janji Jiwa Coffe in Kelapa Gading through product quality, service quality and brand image variables, consumer satisfaction is the most important thing that must be achieved. This is because if the better the product and service is given, the consumer will be more satisfied.

Consumer satisfaction is the behavior of consumers when the product / service they buy meets the expectations or even exceeds their expectations. Consumer satisfaction can be measured using measurement techniques to the relevant attributes of the products offered.

The object of this research is the Janji Jiwa Coffe in Kelapa Gading. Data collection techniques using communication techniques by distributing questionnaires. For sampling, the technique used is non-probability sampling and the method used is judgment sampling. Data analysis techniques used in this study are the validity test, reliability test, descriptive analysis, classic assumption test and multiple linear regression analysis.

The classical assumption test results show that the regression model meets the assumption that residues are normally distributed, there is no heteroscedasticity, and there is no multicollinearity. The results of multiple regression analysis show that the regression model can be used to predict customer satisfaction and based on the t test it can be concluded that the product quality, service quality and brand image have a significance value below 0.05 so that the hypothesis is accepted.

The conclusion of this study is that product quality image has a positive effect on customer satisfaction, service quality have a positive effect on customer satisfaction and brand image have a positive effect on customer satisfaction for Janji Jiwa Coffee in Kelapa Gading

Keywords: *Product Quality, Service Quality, Brand Image, Consumer Satisfaction.*

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.



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus karena atas berkat, rahmat, dan kasih-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk Minuman, Kualitas Layanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Kopi Janji Jiwa di Kelapa Gading”** sebagai salah satu syarat untuk kelulusan dan mendapat gelar Sarjana Manajemen di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini, khususnya:

1. Dr. Ir. Abdullah Rakhman, M.M. sebagai dosen pembimbing yang telah berkenan menyisihkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, dorongan dan masukan kepada peneliti selama penyusunan skripsi.
2. Seluruh dosen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah mengajar dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
3. Seluruh staf perpustakaan dan staf ruang fotokopi yang telah membantu penulis dalam memperoleh buku-buku dan referensi lainnya yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
4. Orang tua yang telah memberi dukungan dan doa selama proses pembuatan skripsi.
5. Teman-teman yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam membuat skripsi ini.
6. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

DAFTAR ISI

PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah	7
D. Batasan Penelitian	7
E. Rumusan Masalah	7
F. Tujuan Penelitian	8
G. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
A. Landasan Teori	9
1. Kualitas Produk	9

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



2.	Kualitas Layanan	16
3.	Citra Merek	17
4.	Kepuasan Konsumen.....	20
B.	Penelitian Terdahulu	24
C.	Kerangka Pemikiran	26
D.	Hipotesis Penelitian.....	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		29
A.	Obyek Penelitian	29
B.	Desain Penelitian.....	29
C.	Variabel Penelitian	31
D.	Teknik Pengambilan Sampel	37
E.	Teknik Pengumpulan Data	37
F.	Teknik Analisis Data	38
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN		45
A.	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	45
1.	Kopi Janji Jiwa.....	45
2.	Logo Perusahaan	47
B.	Analisis Deskriptif.....	48
1.	Uji Validitas.....	48
2.	Uji Reliabilitas.....	56

© Hak cipta milik IBI KKG (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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



3.	Analisis Profil Responden.....	58
C.	Analisis Variabel.....	60
1.	Analisis Variabel Kualitas Produk	60
2.	Analisis Variabel Kualitas Layanan	64
3.	Analisis Variabel Citra Merek.....	66
4.	Analisis Variabel Kepuasan Konsumen	68
D.	Hasil Penelitian	70
1.	Uji Asumsi Klasik.....	70
2.	Analisis Regresi Berganda	73
E.	Pembahasan.....	76
1.	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Kopi Janji Jiwa di Kelapa Gading	76
2.	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kopi Janji Jiwa di Kelapa Gading	76
3.	Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Kopi Janji Jiwa di Kelapa Gading	77
4.	Pengaruh Kualitas Produk, Kualitan Layanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Kopi Janji Jiwa di Kelapa Gading	77
5.	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk.....	77
6.	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan.....	78
7.	Analisis Deskriptif Variabel Citra Merek	78

C Hak cipta milik IBI KKG (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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



8. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen.....	78
BAB V	80
KESIMPULAN DAN SARAN	80
A. Kesimpulan	80
B. Saran	80
1. Bagi Perusahaan	80
2. Bagi Peneliti Selanjutnya	81
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN-LAMPIRAN	84

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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 1.....	24
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu 2.....	24
Tabel 2.3	Penelitian Terdahulu 3.....	25
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel Kualitas Produk.....	30
Tabel 3.2	Operasionalisasi Variabel Kualitas Layanan	32
Tabel 3.3	Operasionalisasi Variabel Citra Merek	34
Tabel 3.4	Operasionalisasi Variabel Kepuasan Konsumen	34
Tabel 4.1	Produk Kopi Janji Jiwa.....	45
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	47
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan	50
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Variabel Citra Merek	52
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen	53
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk	56
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan	56
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Citra Merek	56
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen	57
Tabel 4.10	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 4.11	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	58
Tabel 4.12	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	58
Tabel 4.13	Skor Rata-Rata Variabel Kualitas Produk.....	59
Tabel 4.14	Skor Rata-Rata Variabel Kualitas Layanan	63
Tabel 4.15	Skor Rata-Rata Variabel Citra Merek	65
Tabel 4.16	Skor Rata-Rata Variabel Kepuasan Konsumen	67
Tabel 4.17	Hasil Uji Normalitas.....	69
Tabel 4.18	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	70
Tabel 4.19	Hasil Uji Multikolinearitas	71
Tabel 4.20	Hasil Uji Keberhasilan Model (Uji F).....	72
Tabel 4.21	Hasil Uji Signifikansi Koefisien (Uji t).....	72





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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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 GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran 27
Gambar 4.1 Gambar Logo Kopi Janji Jiwa 46

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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 Pra-Kuesioner	83
Lampiran 2 Data Pra-Kuesioner Variabel Kualitas Produk	88
Lampiran 3 Data Pra-Kuesioner Variabel Kualitas Layanan	90
Lampiran 4 Data Pra-Kuesioner Variabel Citra Merek	91
Lampiran 5 Data Pra-Kuesioner Variabel Kepuasan Konsumen	93
Lampiran 6 Output Uji Validitas Kualitas Produk	94
Lampiran 7 Output Uji Reliabilitas Kualitas Produk	95
Lampiran 8 Output Uji Validitas Kualitas Layanan	95
Lampiran 9 Output Uji Reliabilitas Kualitas Layanan	96
Lampiran 10 Output Uji Validitas Citra Merek.....	96
Lampiran 11 Output Uji Reliabilitas Citra Merek	96
Lampiran 12 Output Uji Validitas Kepuasan Konsumen	97
Lampiran 13 Output Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen	97
Lampiran 14 Kuesioner	98
Lampiran 15 Kuesioner dengan Google Docs.....	105
Lampiran 16 Data Kuesioner Variabel Kualitas Produk	106
Lampiran 17 Data Kuesioner Variabel Kualitas Layanan.....	113
Lampiran 18 Data Kuesioner Variabel Citra Merek	120
Lampiran 19 Data Kuesioner Variabel Kepuasan Konsumen.....	127
Lampiran 20 Data Profil Responden	134
Lampiran 21 Hasil Output Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	142
Lampiran 22 Hasil Output Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	142
Lampiran 23 Hasil Output Profil Responden Berdasarkan Usia.....	143
Lampiran 24 Hasil Output Analisis Deskriptif Rata-Rata Variabel dan Confidence Interval Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Citra Merek, Kepuasan Konsumen ..	143
Lampiran 25 Output Uji Asumsi Klasik: Uji Normalitas.....	160
Lampiran 26 Output Uji Asumsi Klasik: Uji Heterokedastisitas	161
Lampiran 27 Output Uji Asumsi Klasik: Uji Multikolinieritas.....	162

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



Lampiran 28 Output Analisis Regresi Berganda: Uji F	162
Lampiran 29 Output Analisis Regresi Berganda: Uji t	163
Lampiran 30 Output Analisis Regresi Berganda: Koefisien Determinan	164
Lampiran 31 R Table Pearson	165
Lampiran 32 Tabel T	166

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.