

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PRODUK, PROMOSI, DAN
LOKASI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA KEDAI
KOPI STARBUCKS YOGYAKARTA**

***EFFECT OF PRICE PERCEPTION, PRODUCT QUALITY, PROMOTION, AND
LOCATION OF CUSTOMER LOYALTY WITH CUSTOMER SATISFACTION
AS A VARIABLE OF MEDIATION IN STARBUCKS COFFEE SHOP
YOGYAKARTA***

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta



Disusun Oleh :

NOVI NUR IKHTIARNI

20160410050

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2019

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Novi Nur Ikhtiarni

NIM : 20160410050

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Kampus : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Judul Skripsi : **PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PRODUK, PROMOSI, DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA KEDAI KOPI STARBUCKS YOGYAKARTA**

Menyatakan bahwasannya tidak pernah ada karya yang diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis ataupun diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis telah diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan di terbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tulis ini dibatalkan.

Yogyakarta, 5 November 2019



Nur Ikhtiarni

MOTTO

“Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan sholatmu sebagai penolongmu. Karena sesungguhnya Allah bersama hamba-Nya yang sabar”

(QS Al BAqarah: 153)

“Pernahkah saat engkau sedang sedih, kecewa tetapi tidak ada orang disekitarmu yang dapat kau jadikan tempat curahan hati? Itulah adalah Allah yang sedang rindu padamu dan ingin agar kau berbicara pada-Nya”

(QS Yusuf: 86)

“Tuhan tidak menuntut kita untuk sukses. Tuhan hanya menyuruh kita berjuang tanpa henti”

-Emha Ainun Nadjib-

“Ojo nyerah, ojo sithik-sithik lelah njuk mager. Kabeh ki ono dalane, nek awake dewe ora lali marang Gusti lan tetep usaha”

-Penulis-

PERSEMBAHAN

Puji syukur dipanjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmatNya, hidayah dan anugrah yang luar biasa sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini untuk mendapat gelar Sarjan Ekonomi (S.E). Dengan ridho Allah SWT kupersembahkan karya kecilku ini kepada:

1. Keluarga tercinta dari penulis, Ayahanda Tri Waluyo, Ibunda Eni Liswati dan kedua kakak penulis, Ardy Pratama dan Gema Rahmawan. Penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih atas segala doa dan dukungan yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dan semua ini dapat tercapai.
2. Kepada Ali Nurjatmiko, seseorang yang tidak pernah lelah sebagai tempat untuk bersandar dan berkeluh kesah, selalu setia menemani dan memberikan motivasi kepada penulis. Penulis juga ingin mengucapkan terimakasih atas segala doa dan dukungan yang telah diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Kepada teman-teman Trah A2N, Menuju S.E, dan *Power Puff Girl* yang selalu memberikan cerita kebahagiaan selama masa perkuliahan, tempat berbagi suka dan duka dalam melewati 3,5 tahun masa perkuliahan. Terimakasih bimbingan dan semangat yang telah diberikan hingga saat ini.
4. Kepada teman teman Manajemen angkatan 2016 Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, terimakasih atas kebersamaannya tetap berjuang dan semangat untuk meraih masa depan.

5. Almamaterku UMY yang memberikan pengetahuan, pengajaran, fasilitas, pengalaman dan keluarga selama penulis menempuh pendidikan.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah mencurahkan Ridho dan Rahmatnya-Nya serta memberikan kemudahan, kesempatan, kesehatan dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk, Promosi dan Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi pada Kedai Kopi StarBucks Yogyakarta ”**.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Rizal Yaya SE., M.Sc., Ph.D., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan kepada para mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
2. Ibu Retno Widowati PA., M.SI. Ph.D. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan untuk para mahasiswa Manajemen.
3. Bapak Sutrisno Wibowo, SE., MM. selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian skripsi ini.

4. Seluruh dosen dan karyawan Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan dan bekal ilmu selama masa perkuliahan yang Insya Allah akan bermanfaat hingga nanti.
5. Semua pihak yang telah memberi dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir skripsi ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 5 November 2019

Novi Nur Ikhtiarni

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
MOTTO	2
PERSEMBAHAN	4
INTISARI	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	8
DAFTAR GAMBAR	12
DAFTAR LAMPIRAN	13
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Manfaat Teoritis	Error! Bookmark not defined.
2. Manfaat Parktik	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
A. Landasan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
1. <i>Marketing Mix</i>	Error! Bookmark not defined.
2. Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
3. Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
4. Persepsi Harga.....	Error! Bookmark not defined.
5. Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.
6. Promosi.....	Error! Bookmark not defined.
7. Lokasi	Error! Bookmark not defined.
B. Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
C. Penurunan Hipotesis	Error! Bookmark not defined.

- 1) Pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan **Error! Bookmark not defined.**
 - 2) Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan **Error! Bookmark not defined.**
 - 3) Pengaruh promosi terhadap kepuasan pelanggan.. **Error! Bookmark not defined.**
 - 4) Pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan **Error! Bookmark not defined.**
 - 5) Pengaruh persepsi harga terhadap loyalitas pelanggan **Error! Bookmark not defined.**
 - 6) Pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan **Error! Bookmark not defined.**
 - 7) Pengaruh promosi terhadap loyalitas pelanggan ... **Error! Bookmark not defined.**
 - 8) Pengaruh lokasi terhadap loyalitas pelanggan..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 9) Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 10) Pengaruh persepsi harga terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan **Error! Bookmark not defined.**
 - 11) Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan yang dimediasi Kepuasan Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**
 - 12) Pengaruh Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan yang dimediasi Kepuasan Pelanggan..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 13) Pengaruh Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan yang dimediasi Kepuasan Pelanggan..... **Error! Bookmark not defined.**
- D. Model Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
- BAB III METODE PENELITIAN** **Error! Bookmark not defined.**
- A. Objek dan Subjek Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
 - B. Jenis Data **Error! Bookmark not defined.**
 - C. Teknik Pengambilan Sampel..... **Error! Bookmark not defined.**
 - D. Teknik Pengumpulan Data..... **Error! Bookmark not defined.**
 - E. Devinisi Oprasional Variabel..... **Error! Bookmark not defined.**

- 1. Variabel Eksogen (Bebas)**Error! Bookmark not defined.**
- 2. Variabel Endogen (Terikat).....**Error! Bookmark not defined.**
- 3. Variabel Intervening (Mediasi)**Error! Bookmark not defined.**
- F. Uji Kualitas Instrumen**Error! Bookmark not defined.**
 - 1. Uji Validitas**Error! Bookmark not defined.**
 - 2. Uji Reliabilitas.....**Error! Bookmark not defined.**
- G. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis**Error! Bookmark not defined.**

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....Error! Bookmark not defined.

- A. Gambaran Umum Objek/Subjek Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
 - 1. Gambaran Objek Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 2. Hasil Pengumpulan Data**Error! Bookmark not defined.**
 - 3. Deskripsi Responden**Error! Bookmark not defined.**
 - a. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin **Error! Bookmark not defined.**
 - b. Distribusi Responden Berdasarkan Usia .**Error! Bookmark not defined.**
 - c. Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian**Error! Bookmark not defined.**
 - d. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**Error! Bookmark not defined.**
 - e. Distribusi Responden Bdasarkan Pendapatan .. **Error! Bookmark not defined.**
- B. Uji Kualitas Instrumen dan Data.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 1) Uji Validitas**Error! Bookmark not defined.**
 - 2) Uji Reliabilitas**Error! Bookmark not defined.**
- C. Statistik Deskriptif**Error! Bookmark not defined.**
- E. Pengujian Hipotesis.....**Error! Bookmark not defined.**

BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, SARAN.....Error! Bookmark not defined.

- A. Kesimpulan**Error! Bookmark not defined.**
- B. Keterbatasan Penelitian**Error! Bookmark not defined.**

C. Saran.....**Error! Bookmark not defined.**
DAFTAR PUSTAKAError! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 <i>Top Brand Award Caffe Kopi</i>	5
Table 2.1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 Skala Likert	40
Tabel 3.2 Indikator Variabel Eksogen	41
Tabel 3.3 Indikator Variabel Endogen	42
Tabel 3.4 Indikator Variabel Intervening	42
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia	52
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	53
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	53
Tabel 4.5 Distribusi Responden Berdasarkan Pendapatan.....	54
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas.....	55
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	56
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Variabel Persepsi Harga	57
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Produk.....	58
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif Variabel Promosi.....	58
Tabel 4.11 Statistik Deskriptif Variabel Lokasi.....	59
Tabel 4.12 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	59
Tabel 4.13 Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan.....	60
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas	64
Tabel 4.15 Nilai Batas <i>Mahalonobis Distance</i>	65
Tabel 4.16 Hasil Pengujian <i>Outliers</i>	66
Tabel 4.17 <i>Notes for Model</i>	69
Tabel 4.18 Menilai <i>Goodness of Fit</i>	69
Tabel 4.19 Hubungan Antar Variabel	72
Tabel 4.20 <i>Standardized Direct Effects</i> dan <i>Standardized Indirect Effects</i>	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	34
Gambar 4.1 Diagram Alur.....	62
Gambar 4.2 Persamaan Struktural.....	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	93
Lampiran 2. Tabulasi Data Responden	99
Lampiran 3. Karakteristik Responden.....	103
Lampiran 4. Uji Validitas.....	105
Lampiran 5. Uji Reliabilitas	106
Lampiran 6. Uji Deskriptif.....	112
Lampiran 7. Model Penelitian Struktural.....	114
Lampiran 8. Uji Normalitas	115
Lampiran 9. Uji <i>Outlier</i>	118
Lampiran 10. <i>Degree of Freedom</i>	119
Lampiran 11. <i>Goodness of Fit</i>	119
Lampiran 12. Uji Hipotesis	120
Lampiran 13. <i>Direct and Indirect</i>	121