

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA STARBUCKS COFFEE
MERDEKA WALK MEDAN**

SKRIPSI

Oleh:

**JUNI YANTI VALENTINA SITEPU
NIM: 187111865**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2022**

**THE EFFECT OF PRICE, PRODUCT QUALITY AND QUALITY OF
SERVICE ON CUSTOMER LOYALTY AT STARBUCKS COFFEE
MERDEKA WALK MEDAN**

FINAL RESEARCH

By :

**JUNI YANTI VALENTINA SITEPU
Student Number : 187111865**



**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT
FACULTY OF BUSINESS
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2022**

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN STARBUCKS COFFEE MERDEKA WALK MEDAN

SKRIPSI

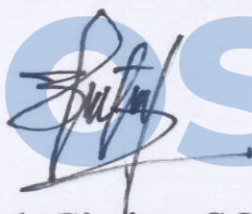
Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu
Program Studi Manajemen

Oleh :

JUNI YANTI VALENTINA SITEPU
NIM. 18.7111.865

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing,



(Ir. Mbayak Ginting. S.Kom., M.M.)

Medan, 19 Juli 2022

Diketahui dan Disahkan Oleh :

Ketua Program Studi
Manajemen,



(Apren Halomoan Hutasoit, S. E., M.Si.)

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

NIM : 187111865

Nama : Juni Yanti Valentina Sitepu

Saya telah melaksanakan Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas akhir : Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Starbucks Coffee Merdeka Walk Medan
Tempat Penelitian : Starbucks Coffee Merdeka Walk Medan
Alamat Tempat Penelitian : Jalan Balai Kota (Merdeka Walk), Medan

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa **Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan belum dipublikasikan oleh siapapun sebelumnya**. Bila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuat) atau sudah pernah dipublikasikan oleh pihak lain, maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan yakni **Pencabutan Ijazah yang telah saya terima dan Ijazah tersebut dinyatakan tidak sah**.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya. Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel atau buku. Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 19 Juli 2022

Saya yang membuat pernyataan,



Juni Yanti Valentina Sitepu

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan Starbucks Coffee Merdeka Walk Medan. Penelitian ini menggunakan teknik *nonprobability sampling* dilakukan dengan penyebaran kuesioner secara *online* menggunakan *google form* terhadap 100 sampel pada pelanggan Starbucks Coffee Merdeka Walk Medan. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Pengujian secara parsial (uji t) menunjukkan bahwa variabel kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan harga tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Starbucks Coffee Merdeka Walk Medan. Selanjutnya hasil secara simultan (uji F) yang menunjukkan bahwa ketiga variabel independent (harga, kualitas produk dan kualitas layanan) berpengaruh terhadap variabel dependen (loyalitas pelanggan). *Adjusted R²* menunjukkan bahwa variabel harga, kualitas produk dan kualitas layanan dapat menjelaskan variasi terhadap variabel loyalitas pelanggan adalah sebesar 44,4% dan sisanya sebesar 55,6% dijelaskan variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *Harga, Kualitas Produk, Kualitas Layanan*

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the effect of price, product quality and service quality on customer loyalty at Starbucks Coffee Merdeka Walk Medan. This study uses a nonprobability sampling technique carried out by distributing online questionnaires using google form to 100 samples of Starbucks Coffee Merdeka Walk Medan customers. The data analysis method used in this research is multiple linear regression. Partial testing (t test) shows that product quality and service quality variables affect customer loyalty, while price does not affect customer loyalty at Starbucks Coffee Merdeka Walk Medan. Furthermore, the results simultaneously (test F) which shows that the three independent variables (price, product quality and service quality) affect the dependent variable (customer loyalty). Adjusted R² shows that the variables of price, product quality and service quality can explain the variation of the customer loyalty variable which is 44.4% and the remaining 55.6% is explained by other variables not examined in this study.

Keywords: *Price, Product Quality, Service Quality*



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan yang Maha Esa, karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan sebuah karya tulis dengan judul “Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Starbucks Coffee Merdeka Walk Medan” yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi. Pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Ir. Mbayak Ginting, S. Kom., M.M., selaku Dosen Pembimbing I dan selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan yang telah bersedia meluangkan segala waktu, tenaga, bimbingan dan arahnya serta motivasi yang sangat berharga baik itu didalam menempuh studi maupun selama penyusunan skripsi sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Pioner Pelawi, S.E., M.Si, selaku Dosen Pembimbing Pendamping dan selaku dosen wali yang telah bersedia meluangkan segala waktu, tenaga, bimbingan dan arahnya serta motivasi yang berharga baik itu didalam menempuh studi maupun selama penyusunan skripsi sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Pahala Sirait, S. T, M. Kom., selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan.
4. Bapak Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Mikroskil Medan
5. Seluruh Staff dan Dosen Pengajar Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan yang telah banyak memberikan tambahan ilmu pengetahuan, motivasi dan bimbingan yang sangat berguna bagi peneliti.
6. Orang tua penulis, Bapak Pilihenta Pius Sitepu dan Ibu Kurnia Dameria Situmeang yang telah membesarkan dan mendidik penulis yang tak pernah lelah untuk selalu memberikan doa, dukungan dan kasih sayang serta perhatian yang tak terhingga.
7. Pelanggan Starbucks Coffee Merdeka Walk Medan selaku responden, penulis mengucapkan terima kasih atas waktu luang untuk mengisi kuesioner yang telah penulis bagikan, berkat responden penulis bisa mengolah data dan menyelesaikan skripsi ini.

8. Pihak-pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan. Kritik dan saran sangat diharapkan untuk kesempurnaan penelitian dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Medan, 19 Juli 2022

Penulis

(Juni Yanti Valentina Sitepu)



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Ruang Lingkup.....	8
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	9
1.6 Originalitas Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS ..	2.1.
Landasan Teori.....	11
2.1.1. Pengertian Pemasaran	10
2.1.2. Pengertian Harga.....	11
2.1.2.1. Metode Penetapan Harga.....	11
2.1.2.2. Dimensi Harga.....	11
2.1.2.3. Indikator Harga.....	12
2.1.2.4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penetapan Harga	13
2.1.3. Kualitas Produk.....	14
2.1.3.1. Pengertian Kualitas Produk.....	14
2.1.3.1. Tingkat Produk	14
2.1.3.2. Dimensi Produk.....	14
2.1.3.3. Indikator Kualitas Produk	15
2.1.4. Kualitas Layanan	16
2.1.4.1. Bentuk-Bentuk Layanan.....	16

2.1.4.2. Karakteristik Layanan	17
2.1.4.3. Indikator Kualitas Layanan	17
2.1.5. Loyalitas Pelanggan.....	18
2.1.5.1. Manfaat Loyalitas Pelanggan	18
2.1.5.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	19
2.1.5.3. Tahap-Tahap Loyalitas Pelanggan	19
2.1.5.4. Indikator Loyalitas Pelanggan.....	20
2.2. Review Penelitian Terdahulu.....	20
2.3. Kerangka Konseptual.....	24
2.4. Pengembangan Hipotesis	25
2.4.1. Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan	26
2.4.2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	26
2.4.3. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	26
2.4.4. Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian.....	28
3.2. Objek Penelitian.....	28
3.3. Populasi dan Sampel	28
3.3.1. Populasi.....	28
3.3.2. Sampel	28
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	30
3.4.1. Kuesioner.....	30
3.4.2. Wawancara.....	30
3.4.3. Observasi	31
3.4.4. Studi Kepustakaan (Data Sekunder)	31
3.5. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	31
3.6. Metode Analisis Data.....	33
3.6.1. Statistik Deskriptif.....	33
3.6.2. Pengujian Kualitas Data.....	33
3.6.2.1. Uji Validitas	33

3.6.2.1. Uji Reabilitas.....	34
3.6.3. Pengujian Asumsi Klasik.....	34
3.6.3.1. Uji Normalitas	34
3.6.3.2. Uji Multikolinearitas	35
3.6.3.3. Uji Heteroskedastisitas.....	35
3.6.4. Analisis Regresi Linear Berganda	36
3.6.5. Pengujian Hipotesis	36
3.6.5.1. Pengujian Secara Parsial (Uji t).....	36
3.6.5.2. Pengujian Secara Bersama (Uji F)	37
3.6.5.3. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	37
BAB IV PEMBAHASAN	
4.1. Hasil Penelitian.....	39
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan	39
4.1.1.1. Sejarah Perusahaan.....	39
4.1.1.2. Job Description.....	40
4.1.2. Gambaran Umum Responden (Demografi)	41
4.1.3. Hasil Uji Deskriptif.....	43
4.1.4. Hasil Uji Kualitas Data	46
4.1.4.1. Uji Validitas	46
4.1.4.2. Uji Reliabilitas.....	48
4.1.5. Hasil Uji Asumsi Klasik	50
4.1.5.1. Uji Multikolinearitas	50
4.1.5.2. Uji Normalitas	51
4.1.5.3. Uji Heteroskedastisitas.....	53
4.1.5.4. Hasil Analisis Linear Berganda	55
4.1.6. Hasil Uji Hipotesa.....	56
4.1.6.1. Pengujian Secara Parsial (Uji t).....	56
4.1.6.2. Pengujian Secara Simultan (Uji F).....	57
4.1.6.3. Koefisien Determinasi (R^2).....	57
4.2. Pembahasan.....	58
4.2.1. Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan	58

4.2.2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	58
4.2.3. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	59
4.2.4. Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	
5.1. Kesimpulan	61
5.2. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA.....	77
LAMPIRAN.....	81
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	118



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual	25
Gambar 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Gambar 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	41
Gambar 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	42
Gambar 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
Gambar 4.1. Hasil Uji Normalitas dengan Grafik Histogram	51
Gambar 4.2. Hasil Uji Normalitas dengan Probability Plot.....	52
Gambar 4.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot.....	54



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Review Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3.1. Skala Likert.....	30
Tabel 3.3. Definisi Operasional Variabel	32
Tabel 4.5. Hasil Statistik Deskriptif Variabel Harga	44
Tabel 4.6. Hasil Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Produk	44
Tabel 4.7. Hasil Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Layanan.....	45
Tabel 4.8. Hasil Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan	46
Tabel 4.11. Hasil Uji Validitas Variabel Harga.....	46
Tabel 4.12. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk.....	47
Tabel 4.13. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan.....	47
Tabel 4.14. Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan	48
Tabel 4.15. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga	48
Tabel 4.16. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk	49
Tabel 4.17. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan.....	49
Tabel 4.18. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan	49
Tabel 4.19. Hasil Uji Multikolinieritas	50
Tabel 4.10. Hasil Uji Normalitas	52
Tabel 4.11. Hasil Uji Glejser	54
Tabel 4.12. Hasil Analisis Linear Berganda	55
Tabel 4.13. Hasil Pengujian Hipotesis Uji Parsial (Uji t)	56
Tabel 4.14. Hasil Pengujian Hipotesis Uji Simultan (Uji F)	57
Tabel 4.15. Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi (R ²)	58

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN.....	81
LAMPIRAN 2 DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN.....	87
LAMPIRAN 3 HASIL UJI STATISTIK DESKRIPTIF	107
LAMPIRAN 4 HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS	109
LAMPIRAN 5 HASIL UJI ASUMSI KLASIK	113
LAMPIRAN 5 HASIL ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA	115
LAMPIRAN 7 HASIL UJI HIPOTESIS	116
LAMPIRAN 8 KOEFISIEN DETERMINASI (R^2)	117
LAMPIRAN 9 TABEL DISTRIBUSI	118

