

## ABSTRAK

Dengan adanya perkembangan jaman maka akan membentuk sebuah pola gaya hidup masa kini, salah satunya yaitu fenomena banyak orang menghabiskan waktu untuk mengobrol, bekerja dan lain sebagainya di gerai kopi. Hal ini ditandai dengan adanya perkembangan konsumsi kopi di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mengertahui apakah kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan gerai kopi Starbuck Ciwalk. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan penelitian kuantitatif. Penentuan sampel penelitian ini menggunakan metode purposive sampling dan memperoleh sampel sebanyak 90 orang. Data dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh pada loyalitas pelanggan starbuck Ciwalk, Hasil Penelitian menunjukkan pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk berpengaruh secara positif sebesar 49,2% Terhadap Loyalitas Pelanggan.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Loyalitas Pelanggan



## ***ABSTRACT***

With the development of the era, it will form a pattern of lifestyle today, one of which is the phenomenon of many people spend time chatting, working and so on at coffee shops. This is indicated by the development of coffee consumption in Indonesia. This study aims to determine whether service quality and product quality affect the loyalty of Starbuck Ciwalk coffee shop customers. The type of research used in this study using quantitative research. Determination of the sample of this study used purposive sampling method and obtained a sample of 90 people. Data were analyzed using multiple linear regression. The results of this study indicate that service quality and product quality have an effect on the loyalty of starbuck Ciwalk customers, the results of the study show that the effect of Service Quality and Product Quality has a positive effect of 49.2% on Customer Loyalty.

***Keywords :*** *service quality, product quality, customer loyalty*



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN .....</b>	
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	iii
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR .....</b>	iv
<b>PERNYATAAN KEASILIAN TUGAS AKHIR .....</b>	v
<b>SURAT PERNYATAAN MENGADAKAN PENELITIAN TIDAK MENGGUNAKAN PERUSAHAAN.....</b>	vi
<b>KATA PENGATAR .....</b>	vii
<b>ABSTRAK.....</b>	ix
<b>ABSTRACT .....</b>	x
<b>DAFTAR ISI.....</b>	xi
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	xiv
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Penelitian .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Kegunaan Penelitian .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Tinjauan Pustaka .....	6
2.1.1 Manajemen Pemasaran .....	6
2.1.2 Jasa/Pelayanan .....	6
2.1.2.1 Karakteristik Jasa .....	8
2.1.2.2 Kualitas Pelayanan .....	8
2.1.3 Bauran Pemasaran .....	10
2.1.3.1 Bauran Produk .....	13
2.1.3.2 Kualitas Produk .....	14
2.1.4 Prilaku Konsumen .....	14
2.1.4.1 Karakteristik Prilaku Konsumen .....	15
2.1.5 Loyalitas Pelanggan .....	19
2.1.5.1 Karakteristik Loyalitas Pelanggan .....	19
2.2 Riset Empiris .....	21
2.3 Rerangka Teoritis .....	26
2.4 Rerangka Pemikiran .....	27
2.5 Pengembangan Hipotesis .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian .....	29
3.2 Objek Penelitian .....	29

3.2.1 Bauran Populasi .....	29
3.2.2 Sampel .....	29
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	30
3.3 Definisi Operasional Variable (DOV) .....	30
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.5 Jenis dan Sumber Data .....	34
3.5.1 Sumber Data Sekunder .....	34
3.5.2 Sumber Data Primer .....	34
3.6 Uji Pendahuluan .....	35
3.6.1 Regresi Linier .....	36
3.6.2 Uji Hipotesis .....	36
3.6.2.1 Uji F .....	37
3.6.2.2 Uji T .....	37
3.6.2.1 Koefisien Determinasi .....	38
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b>	
4.1 Hasil Penelitian .....	39
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	40
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan kunjungan dalam satu minggu .....	41
4.2 Pengujian Kuesioner .....	42
4.3.Uji Validitas Instrumen.....	42
4.3.1 Uji Validitas .....	42
4.4 Uji Reliabilitas Instrumen .....	43
4.5 Hasil Pengujian Hipotesis .....	44
4.5.1 Analisis Regresi Linier .....	44
4.5.2 Pengujian Secara Simultan (Uji F) .....	46
4.5.3 Pengujian Secara Parsial (Uji T) .....	47
4.6 Koefisien Determinasi .....	49
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Simpulan .....	51
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	51
5.3 Saran .....	52
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>53</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>56</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>74</b>

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Rerangka Teoritis.....	26
Gambar 2.2 Rerangka pemikiran .....	27
Gambar 2.3 Pengembangan hipotesis .....	28



**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Riset Empiris.....	21
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel (DOV) .....	30
Tabel 3.2 Skala Likert.....	33
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	40
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	40
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan .....	41
Tabel 4.4 Uji Validitas .....	42
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas .....	44
Tabel 4.6 Pengujian Hipotesis .....	45
Tabel 4.6 Pengujian Simultan .....	47
Tabel 4.8 Pengujian Parsial.....	48
Tabel 4.9 Koefisien Determinasi .....	49



**DAFTAR LAMPIRAN**

LAMPIRAN A KUESIONER PENELITIAN.....	56
LAMPIRAN B DATA MENTAH.....	60
LAMPIRAN C KARAKTERISITIK RESPONDEN .....	64
LAMPIRAN D UJI VALIDITAS.....	67
LAMPIRAN F UJI RELIABILITAS.....	70
LAMPIRAN G UJI HIPOTESIS .....	71

