

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN,
DAN KEADILAN HARGA TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS PELANGGAN KAFE CATURRA
ESPRESSO DI SURABAYA**



**OLEH:
KEVIN WIJAYA
3103015124**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2019**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN,
DAN KEADILAN HARGA TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS PELANGGAN KAFE CATURRA
ESPRESSO DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan kepada

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Jurusan Manajemen

**OLEH:
KEVIN WIJAYA
3103015124**

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA

SURABAYA

2019

HALAMAN PERSETUJUAN

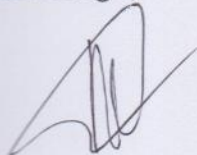
SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN,
DAN KEADILAN HARGA TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS PELANGGAN KAFE CATURRA
ESPRESSO DI SURABAYA**

**OLEH:
KEVIN WIJAYA
3103015124**

**Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik
untuk Diajukan Kepada Tim Penguji**

Pembimbing I,



21/6/2019

**(Dra. Ec. M. G. Temengkol, MM.)
NIK: 311.16.0905
Tanggal:**

Pembimbing II,

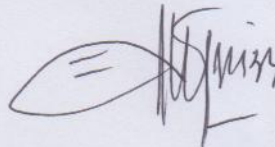


**(P. Julius F. Nagel, Drs., S.Th, MM.)
NIK: 311.91.0180
Tanggal: 29-6-19**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang telah ditulis oleh Kevin Wijaya dengan NRP 3103015124 telah di uji pada tanggal 5 Juli 2019 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji.

Ketua Tim Penguji:



Dra. Ec. Ani Suhartatik, MM

NIK: 311.89.0147

Mengetahui:

Dekan,

Ketua Jurusan,



Dr. Lodovicus Lasdi, MM., Ak., CA.
NIK: 321.99.0370



Robertus Sigit H. L., SE., M. Sc
NIK. 311.11.0678

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN

PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Unika Widya Mandala Surabaya:

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kevin Wijaya

NRP : 3103015124

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Keadilan Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Kafe Caturra Espresso di Surabaya

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*digital library* Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 20 Juni 2019
Yang menyatakan,


METERAI TEMPEL
TGL. 20
Y5C6CAFF793788044
6000
ENAM RIBU RUPIAH
(Kevin Wijaya)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini dengan baik dan tepat waktu. Penulisan tugas akhir ini berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Keadilan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan kafe Caturra Espresso di Surabaya” . Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan penyelesaian Program Pendidikan S-1 Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Dalam penyelesaian tugas akhir ini, telah banyak pihak yang membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Lodovicus Lasdi, MM., Ak.,CA selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Bapak Robertus Sigit, SE. M.Sc. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
3. Ibu Dra. Ec. M. G. Temengkol, MM. selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing penulis sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
4. Bapak Drs. P. Julius F. Nagel, S.Th, MM. selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing penulis sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Seluruh Dosen Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, yang telah memberikan seluruh ilmu yang diperlukan untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Keluarga saya yang selalu mendukung, memberikan semangat, dan doa kepada saya sehingga dapat menyelesaikan studi ini dengan baik.
7. Teman-teman dari The Outliers (Felix, Nanda, Donny, Albert, Gabriel, Andi, Andrew) yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

8. Teman-teman satu bimbingan (Avin, Daniel, Disna, Gabriel, Vicco, Olivia dan lain-lain) yang telah memberikan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Teman-teman penulis: Agata Mariani, Alvin Beniah, Andre Kristanto, Andre Wahyudi, Axel, Calvin Kusiki, Christy Rosa, Cliffern Anastasya, Fransisca Amelia, Gabriella Dhiagnadya, Hongky, Jessica Sara, Kelvin Angelouis, Kevin Howard, Kevin Leonardo, Kevin Poandy, Leonardo Evan, Louis Himawan, Mayesa Wedysiage, Noviawati Lesmana, Bella Halim, Ronald, Ronald Willianto, Tifanny, Vincent, William Gomel, dan Wynston, yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna sehingga masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun agar kedepannya skripsi ini akan menjadi karya yang lebih baik. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi siapa saja yang membutuhkannya.

Surabaya,
Penulis,

Kevin Wijaya

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT.....	xiv
 BAB 1. PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah	5
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan	6
 BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	 8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Kualitas Produk.....	8
2.1.2 Kualitas Layanan.....	11
2.1.3 Keadilan Harga.....	13
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	16
2.1.5 Loyalitas Pelanggan	19
2.1.6 Pengaruh Antar Variabel.....	22
2.1.6.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	22
2.1.6.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan	

Pelanggan	23
2.1.6.3 Pengaruh Keadilan Harga Terhadap	
Kepuasan Pelanggan.....	23
2.1.6.4 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas	
Pelanggan	24
2.2 Penelitian Terdahulu	25
2.3 Pengembangan Hipotesis	26
2.4 Model Penelitian	27
BAB 3. METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Desain Penelitian	28
3.2 Identifikasi Variabel	28
3.3 Definisi Operasional	28
3.4 Pengukuran Variabel.....	30
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	31
3.6 Alat dan Metode Pengumpulan Data	31
3.7 Populasi, Sampel, dan Teknik Penyampelan	32
3.8 Teknik analisis Data.....	32
3.8.1 Uji Normalitas	33
3.8.2 Uji Validitas	33
3.8.3 Uji Reliabilitas.....	33
3.8.4 Uji Kecocokan Model Keseluruhan	34
3.8.5 Uji Kecocokan Model Struktural	35
3.8.6 Uji Hipotesis.....	36
BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Gambaran Objek Penelitian	37
4.2 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	40
4.3 Uji Asumsi <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM).....	46
4.4 Pembahasan	55
BAB 5. SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN	60
5.1 Simpulan	60

5.2 Keterbatasan.....	60
5.3 Saran	60

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Perbandingan penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang	25
Tabel 3.1 <i>Goodness of Fit</i>	35
Tabel 4.1 Berkunjung	37
Tabel 4.2 Usia	37
Tabel 4.3 Jenis Kelamin	38
Tabel 4.4 Frekuensi Berkunjung.....	38
Tabel 4.5 Pekerjaan	39
Tabel 4.6 Pendapatan/Uang Saku	40
Tabel 4.7 Interval Penilaian	41
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Produk	41
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Layanan	43
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif Variabel Keadilan Harga	44
Tabel 4.11 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	45
Tabel 4.12 Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan.....	46
Tabel 4.13 Hasil Uji <i>Univariate Normality</i>	47
Tabel 4.14 Hasil Uji <i>Multivariate Normality</i>	48
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas	48
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk.....	50
Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan	50
Tabel 4.18 Hasil Uji Reliabilitas Keadilan Harga	51
Tabel 4.19 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	51
Tabel 4.20 Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan	52
Tabel 4.21 Pengujian Kecocokan Keseluruhan Model.....	53
Tabel 4.22 Pengujian Hipotesis	54

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Penelitian	27

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Karakteristik Responden

Lampiran 3. Hasil Kuesioner

Lampiran 4. Output SPSS Persyaratan dan Karakteristik Responden

Lampiran 5. Output uji Normalitas

Lampiran 6. Output SEM

Lampiran 7a. *Path Diagram (T-Values)*

Lampiran 7b. *Path Diagram (Standardized Solution)*

Lampiran 7c. *Path Diagram (Estimates)*

Lampiran 8. Reliabilitas

ABSTRAK

Peralihan gaya hidup anak muda masa kini yang dulunya sering berkumpul bersama keluarga di rumah untuk makan bersama, sekarang menjadi sering pergi berkumpul bersama teman-temannya untuk menikmati kuliner diluar rumah, khususnya di kota besar seperti Surabaya. Ini menjadi peluang bagi bisnis kuliner untuk menyesuaikan kebutuhan tren gaya hidup anak muda masa kini. Salah satu tempat yang sering dituju yaitu kafe. Kafe menjadi tempat favorit untuk bersosialisasi, berkumpul, bertemu, makan dan berswafoto bersama teman-teman. Persaingan yang ketat membuat sebuah kafe harus terus berinovasi dan mempertahankan kualitas produk, kualitas layanan, untuk membuat pelanggan merasa puas dan tetap setia berkunjung di kafe. Salah satu kafe yang cukup terkenal adalah Caturra Espresso Anjasmoro, Surabaya.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh dari kualitas produk, kualitas layanan, dan keadilan harga terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan kafe Caturra Espresso di Surabaya. Penelitian ini merupakan penelitian kausal. Variabel eksogen yang digunakan adalah Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Keadilan Harga dan variabel endogen yang digunakan adalah Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebesar 150 responden dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *non-probability* sampling dengan cara *purposive sampling*. Teknik analisis data menggunakan analisis SEM dengan program LISREL.

Hasil penelitian membuktikan bahwa Kualitas Produk memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan; Kualitas Layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan; Keadilan Harga memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan; dan Kepuasan Pelanggan memiliki pengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Keadilan Harga, Kepuasan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

The transition of the lifestyle of today's young people who used to gather together with family at home to eat together, is now often going to gather with friends to enjoy culinary outdoors, especially in big cities like Surabaya. This is an opportunity for the culinary business to adjust the needs of the lifestyle trends of today's young people. One of the most frequently visited places is the cafe. Cafes are a favorite place to socialize, gather, meet, eat and take pictures with friends. Tight competition makes a cafe must continue to innovate and maintain product quality, service quality, to make customers feel satisfied and stay loyal to visit the cafe. One of the famous cafes is Caturra Espresso Anjasmoro, Surabaya.

This study aims to examine and analyze the influence of product quality, service quality, and price fairness on customer satisfaction and loyalty at Caturra Espresso cafes in Surabaya. This research is a causal research. Exogenous variables used are Product Quality, Service Quality, Price Justice and endogenous variables used are Customer Satisfaction and Customer Loyalty. The sample used in this study amounted to 150 respondents using a non-probability sampling technique using purposive sampling. The data analysis technique uses SEM analysis with the LISREL program.

The results of the study prove that Product Quality has a significant influence on Customer Satisfaction; Service Quality has a significant influence on Customer Satisfaction; Price Justice has a significant influence on Customer Satisfaction; and Customer Satisfaction has a significant influence on Customer Loyalty.

Keywords : *product quality, service quality, price fairness, satisfaction, customer loyalty*