

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN
DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
KOPI KENANGAN DI SURABAYA SELATAN**

“Sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan Gelar Sarjana Manajemen”



Diajukan Oleh:

ARDHANI TIRTA ARUM

NPM: 22420165

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

2026

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN
DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
KOPI KENANGAN DI SURABAYA SELATAN**

Diajukan Oleh:
ARDHANI TIRTA ARUM
NPM: 22420165

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING



Dwi Indah Mustikorini, SE.MM

Tanggal, 1 Juli '26

KETUA PROGRAM STUDI



Dwi Indah Mustikorini, SE.MM

Tanggal, 1 Juli '26

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN
DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
KOPI KENANGAN DI SURABAYA SELATAN**

Diajukan Oleh:
ARDHANI TIRTA ARUM
NPM : 22420165

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing Utama



Dwi Indah Mustikorini, SE.MM

Anggota Dewan Penguji I



Wiwik Herawati, SE.MM

Anggota Dewan Penguji II



Dr. Adrianto Trimarjono, SE.MM

**Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen**

Tanggal, 14 Juli 2026



Dwi Indah Mustikorini, SE.MM

Ketua Program Studi

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa di dalam naskah Skripsi tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh diri saya sendiri atau orang lain untuk memperoleh gelar akademik, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam bagian utama skripsi dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, maka saya bersedia jika disertasi digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (SARJANA MANAJEMEN) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Surabaya, 01 Juli 2026
Yang membuat pernyataan



Ardhani Tirta Arum
22420165

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh puji syukur kehadiran Allah Swt. atas segala rahmat, karunia, serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Persepsi Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Kopi Kenangan di Surabaya Selatan" dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari rahmat Allah Swt. serta bantuan, bimbingan, doa, motivasi, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat, penghargaan, dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah Swt. yang senantiasa melimpahkan rahmat, hidayah, kesehatan, kekuatan, serta kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Ibu Prof. Dr. Ir. Rr. Nugrahini Susantinah Wisnujati, M.Si. selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Ibu Dra. Ec. Hj. Pratiwi Dwi Karjati, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberikan dukungan selama penulis menempuh pendidikan.

4. Ibu Dwi Indah Mustikorini, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya sekaligus Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan, bimbingan, motivasi, serta masukan yang sangat berharga kepada penulis hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak Djojo Diharjo, S.E., M.M., M.Ak. selaku Dosen Wali yang senantiasa memberikan arahan, perhatian, dan bimbingan kepada penulis selama masa perkuliahan.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, khususnya Program Studi Manajemen, yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman, serta wawasan yang sangat bermanfaat bagi penulis.
7. Seluruh staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah membantu kelancaran administrasi selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi.
8. Keluarga tercinta, khususnya kedua orang tua tercinta Papa Moch. Arif, S.E. dan Mama Dian Elok Fauziah, yang tidak pernah berhenti memberikan doa, kasih sayang, pengorbanan, kesabaran, serta dukungan moral maupun material. Terima kasih karena selalu menjadi rumah paling aman, sumber kekuatan, dan alasan penulis terus berjuang hingga dapat menyelesaikan pendidikan ini. Segala pencapaian penulis tidak terlepas dari cinta dan doa yang tulus dari keluarga.

9. Kepada saudara kandung penulis, Muhammad Rifqi Aryaputra dan Aditya Naufal Firlana, atas doa, perhatian, serta dukungan yang selalu diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Penulis juga dengan penuh hormat dan cinta mengenang Almarhumah Zaara Aurelia Putri, adik tercinta yang telah berpulang ke hadirat Allah Swt. Kehadirannya akan selalu menjadi bagian terindah dalam hidup penulis dan menjadi sumber kekuatan serta motivasi untuk terus melangkah dan menyelesaikan amanah ini dengan sebaik-baiknya.
10. Sahabat terkasih Evita Saharani yang selalu memberikan semangat, bantuan, serta menjadi tempat berbagi informasi dan cerita selama proses penyusunan skripsi ini.
11. Teman seperjuangan skripsi Septi Dwi Hariyanti yang telah berjuang bersama, saling menyemangati, dan saling mendukung hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
12. Sahabat penulis Anneke Furkonika & Adiva Risma Valentina yang selalu menemani, memberikan dukungan, serta menjadi bagian penting dalam perjalanan hidup penulis selama masa perkuliahan.
13. Seluruh responden penelitian yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.
14. Rekan-rekan mahasiswa Program Studi Manajemen angkatan 2022 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberikan kebersamaan, pengalaman, serta kenangan selama masa perkuliahan.

15. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan, doa, dan dukungan dalam proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan penelitian ini di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang Manajemen Pemasaran, serta dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dan pihak-pihak yang berkepentingan.

Surabaya, 01 Juli 2026

Penulis

(Ardhani Tirta Arum)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan persepsi harga terhadap loyalitas pelanggan Kopi Kenangan di Surabaya Selatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Kopi Kenangan di Surabaya Selatan dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 112 responden. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai signifikansi sebesar 0,002. Kualitas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai signifikansi sebesar 0,002. Selain itu, persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai signifikansi sebesar 0,001. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas produk, kualitas pelayanan, dan persepsi harga yang baik mampu meningkatkan loyalitas pelanggan Kopi Kenangan di Surabaya Selatan.

Kata kunci: kualitas produk, kualitas pelayanan, persepsi harga, loyalitas pelanggan, Kopi Kenangan.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effects of product quality, service quality, and price perception on customer loyalty toward Kopi Kenangan in South Surabaya. This study employed a quantitative approach with a causal associative research design. The population consisted of all Kopi Kenangan customers in South Surabaya, while the sampling technique used was purposive sampling. A total of 112 respondents were selected as the research sample. Data were collected through the distribution of questionnaires and analyzed using multiple linear regression analysis. The results indicate that product quality has a positive and significant effect on customer loyalty, with a significance value of 0.002. Service quality also has a positive and significant effect on customer loyalty, with a significance value of 0.002. Furthermore, price perception has a positive and significant effect on customer loyalty, with a significance value of 0.001. These findings demonstrate that improvements in product quality, service quality, and favorable price perceptions are able to enhance customer loyalty toward Kopi Kenangan in South Surabaya.

Keywords: *product quality, service quality, price perception, customer loyalty, Kopi Kenangan.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan	9
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	10
2.1.2 Perilaku Konsumen	12
2.1.3 Kualitas Produk.....	13
2.1.4 Kualitas Pelayanan	16
2.1.5 Persepsi Harga.....	19
2.1.6 Loyalitas Pelanggan	22
2.2 Hubungan Antar Variabel	25
2.2.1 Hubungan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan.....	25
2.2.2 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	26
2.2.3 Hubungan Persepsi Harga terhadap Loyalitas Pelanggan.....	26
2.3 Penelitian Terdahulu.....	28

2.4 Hipotesis Penelitian.....	29
2.5 Kerangka Konseptual	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Pendekatan Penelitian	30
3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian	30
3.3 Populasi Dan Sampel	31
3.4 Identifikasi Variabel	32
3.5 Definisi Operasional Variabel	33
3.6 Jenis Dan Sumber Data Penelitian	34
3.6.1 Jenis Data Penelitian	34
3.6.2 Sumber Data Penelitian	34
3.7 Teknik Pengumpulan Data	35
3.8 Teknik Analisis Data	35
3.8.1 Uji Instrumen Penelitian	36
3.8.2 Uji Asumsi Klasik	36
3.8.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	37
3.8.4 Uji Hipotesis	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Hasil Penelitian	40
4.1.1 Gambaran Objek Penelitian	40
4.1.2 Deskripsi Identitas Responden	42
4.1.3 Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Variabel Penelitian.....	46
4.1.4 Hasil Pengujian Hipotesis	51
4.2 Pembahasan.....	60
4.2.1 Pengaruh Kualitas Produk (X1) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) ...	60
4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)61	
4.2.3 Pengaruh Persepsi Harga (X3) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	62
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	64
5.1 Simpulan Penelitian	64
5.2 Saran Dan Keterbatasan Penelitian	66
DAFTAR PUSTAKA.....	68
LAMPIRAN.....	70

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Mapping Penelitian Terdahulu	28
Tabel 4. 1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden.....	42
Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Usia Responden	43
Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan Responden	44
Tabel 4. 4 Karakteristik Berdasarkan Frekuensi Pembelian.....	45
Tabel 4. 5 Data Kriteria Interpretasi Jawaban Responden	46
Tabel 4. 6 Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk (X1).....	47
Tabel 4. 7 Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	48
Tabel 4. 8 Jawaban Responden Variabel Persepsi Harga (X3).....	49
Tabel 4. 9 Jawaban Responden Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	50
Tabel 4. 10 Hasil Pengujian Validitas	51
Tabel 4. 11 Hasil Pengujian Reliabilitas	52
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas	53
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinearitas	55
Tabel 4. 14 Hasil Uji Heteroskedastisitas	55
Tabel 4. 15 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	56
Tabel 4. 16 Hasil Uji F.....	59
Tabel 4. 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Konsumen Kopi di Indonesia	1
Gambar 1. 2 Data Gerai Kopi Kenangan	2
Gambar 1. 3 Kerangka Konseptual.....	29
Gambar 4. 1 Logo Kopi Kenangan.....	41
Gambar 4. 2 Grafik Hasil Uji Normalitas	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Permohonan Pengisian Kuesioner	71
Lampiran 2 : Tabulasi Data	77
Lampiran 3 : Hasil Olah Data	82