

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN PADA PRODUK KOPI HOKENG
DI KABUPATEN FLORES TIMUR**



Oleh:

EMANUEL BACO HADJON

13230009

**PROGRAM STUDI TEKNOLOGI INDUSTRI PERTANIAN
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
SURABAYA
2018**



SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN PADA PRODUK KOPI HOKENG
DI KABUPATEN FLORES TIMUR**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Teknik
Program Studi Teknologi Industri Pertanian
Fakultas Teknik
Universitas Wijaya Kusuma Surabaya**

**EMANUEL BACO HADJON
NPM: 13.23.0009**

**PROGRAM STUDI TEKNOLOGI INDUSTRI PERTANIAN
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
2018**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA PRODUK KOPI HOKENG DI KABUPATEN FLORES TIMUR**

Nama Mahasiswa : Emanuel Baco Hadjon
NPM : 13.23.0009
Program Studi : Teknologi Industri Pertanian
Fakultas : Teknik
Universitas Wijaya Kusuma Surabaya

Surabaya, 26 Februari 2018
Menyetujui,

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,

(Ir. Endang Retno Wedowati, MT)

(Ir. Tri Rahayuningsih, MA)

NIK : 98679 - ET

NIK: 91132 - ET

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Teknik

Ketua Program Studi,
Teknologi Industri Pertanian

(Johan Paing H.W., ST, MT)

(Dr. Ir. Fungsi Sri Rejeki, MP)

NIP/NIK : 196903102005011002

NIK : 8977 - ET

LEMBAR PENGESAHAN REVISI

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA PRODUK KOPI HOKENG DI KABUPATEN FLORES TIMUR**

Nama Mahasiswa : **EMANUEL BACO HADJON**

NPM : **13230009**

Program Studi : **TEKNOLOGI INDUSTRI PERTANIAN**

Fakultas : **TEKNIK**

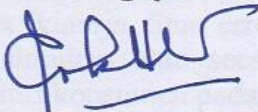
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA

TELAH DIREVISI

Februari 2018

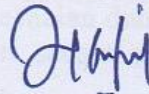
Menyetujui

Dosen Penguji I



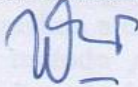
(Ir. Endang Noerhartati, MP)
NIK.91129-ET

Dosen Penguji II



(Diana Puspitasari, S.TP. MT)
NIK. 98677-ET

Dosen Pembimbing I



Ir. Endang Retno Wedowati, MT)
NIK.98679-ET

Dosen Pembimbing II



(Ir. Tri Rahayuningsih, MA)
NIK. 91132-ET

EMANUEL B. HADJON (13230009) Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Produk Kopi Hokeng di Kabupaten Flores Timur (Di bawah bimbingan Ir. Endang Retno Wedowati, MT dan Ir. Tri Rahayuningsih, MA)

ABSTRAK

Kopi secara luas dikenal sebagai minuman stimulan yang dibuat dari biji kopi. Pelaku bisnis produk kopi saat ini sudah sangat banyak baik pelaku bisnis skala industri maupun skala rumah tangga. Untuk memenangkan persaingan maka suatu produk perlu untuk membangun loyalitas konsumen. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas produk (kinerja, fitur, estetika, kehandalan, kesesuaian dan daya tahan) secara simultan atau secara bersama-sama dan secara parsial terhadap loyalitas konsumen pada produk Kopi Hokeng. Metode yang digunakan untuk mengukur loyalitas konsumen dalam penelitian ini ialah dengan metode analisis deskriptif yang digunakan untuk menilai persepsi konsumen, sedangkan untuk menguji pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen digunakan analisis regresi linier berganda. Pengambilan data menggunakan metode *purposive sampling* yaitu pengambilan data secara sengaja kepada 150 responden dengan kriteria usia di atas 16 tahun dan konsumen kopi Hokeng. Pengambilan data dengan wawancara langsung dan menggunakan kuesioner. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa variabel fitur (X2) berpengaruh paling besar dengan koefisien regresi sebesar 0,431, Pengujian hipotesis melalui uji F diketahui bahwa 6 variabel yang digunakan berpengaruh secara bersama-sama atau secara simultan terhadap loyalitas konsumen. Pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa dari 6 variabel yang digunakan tidak semua berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas konsumen. Dari 6 variabel kualitas produk hanya variabel kinerja (X1) yang tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen, sedangkan 5 variabel lainnya (fitur (X2), estetika (X3), kehandalan (X4), kesesuaian (X5) dan daya tahan (X6)) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen produk Kopi Hokeng.

Kata kunci : Kopi Hokeng, Kualitas Produk, Loyalitas Konsumen

ABSTRACT

Coffee is widely known as a stimulant drink made from coffee beans. Businesses of coffee products today are very much both industry-scale business and household scale. To win the competition, a product is needed to build consumer loyalty. The purpose of this research is to know the effect of product quality variables (performance, feature, aesthetics, reliability, suitability and durability) simultaneously or partially to customer loyalty on Hokeng coffee products. The method was used to measure consumer loyalty in this research is descriptive analysis method was used to assess consumer perception, while to test the effect of product quality to consumer loyalty used multiple linear regression analysis. Intake of data using purposive sampling method is intentional data taking to 150 respondents with criterion age above 16 years and consumer of Hokeng coffee. Taking data by direct interview and using questionnaire. The result of data processing shows that the feature variable (X2) has the greatest effect with the regression coefficient of 0.431. Hypothesis testing through F test is known that six variables used simultaneously or simultaneously effect to consumer loyalty. Hypothesis testing using t test shows that of six variables used not all partially effect on consumer loyalty. Of the six product quality variables only the performance variables (X1) have no significant effect on consumer loyalty, while the other five variables (feature X2), aesthetics (X3), reliability (X4), suitability (X5) and endurance (X6)) have a significant influence on consumer loyalty of Kopi Hokeng products.

Keywords : Hokeng Coffee, Product Quality, Consumer Loyalty

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah SKRIPSI ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan pustaka.

Apabila ternyata dalam naskah SKRIPSI ini dapat dibuktikan mendapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia SKRIPSI ini digugurkan dan gelar akademik SARJANA yang telah saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Surabaya, Februari 2018



Nama : Emanuel Baco Hadjon
NPM : 13230009
Progdi : Teknologi Industri Pertanian
Fakultas : Teknik
Universitas Wijaya Kusuma Surabaya

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan rahmat dan berkat-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA PRODUK KOPI HOKENG DI KABUPATEN FLORES TIMUR” yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Program Studi Teknologi Industri Pertanian Fakultas Teknik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Dalam penyusunan skripsi ini, tentunya penulis tidak lepas dari bimbingan, bantuan, serta dukungan dari berbagi pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih yang tulus dan ikhlas kepada :

1. Bapak Johan Paing H. W., ST, MT, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Dr. Ir. Fungsi Sri Rejeki, MP, selaku Ketua Jurusan Teknologi Industri Pertanian Fakultas Teknik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Ir. Endang Retno Wedowati, MT., selaku dosen pembimbing 1 dan Ir. Tri Rahayuningsih, MA., selaku dosen pembimbing 2 yang sudah sabar dan selalu membimbing penulis dalam penyusunan skripsi.
4. Dr. Ir. Fungsi Sri Rejeki, MP., Ir Endang Noerhartati, MP., Diana Puspitasari, STP, MT., Ir. H. Mujianto, MP., Marina Revitriani, STP, MP., Ir. Tri Rahayuningsih, MA., Ir. Endang Retno wedowati,

MT., selaku Dosen pengajar di Jurusan Teknologi Industri Pertanian Fakultas Teknik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

5. Seluruh responden yang telah rela meluangkan waktu mengisi kuesioner dalam membantu penulis dalam mendapatkan data-data.
6. Orang tua tercinta, kakak tercinta, om dan tante yang selalu memberikan dukungan moril dan spiritual selama penulisan ini berlangsung.
7. Teman-teman seperjuangan yang selalu memberikan motivasi untuk menyelesaikan laporan ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, maka penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dalam rangka penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini berguna bagi pembaca sebagai penambah wawasan dan pengetahuan.

Surabaya, Februari 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN REVISI	iii
ABSTRAK	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.4 Pembatasan Masalah	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Gambaran Umum Kopi	7
2.2 Definisi Produk	9
2.3 Konsep Kualitas Produk	10
2.4 Definisi loyalitas Konsumen	17
2.5 Tahapan Loyalitas Konsumen	18
2.6 Karakteristik loyalitas Konsumen	19

2.7 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen.	20
2.8 Dimensi Loyalitas Konsumen	20
2.9 Penelitian Terdahulu	21
2.10 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen	22

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	23
3.2 Populasi dan Sampel	23
3.3 Variabel dan Skala Pengukuran	24
3.3.1 Variabel Bebas (Independen)	24
3.3.2 Variabel Terikat (Dependen)	26
3.3.3 Skala Pengukuran	26
3.4 Pengumpulan Data	27
3.5 Pengolahan Data	28
3.6 Uji Instrumen Data	29
3.6.1 Uji Validitas	29
3.6.2 Uji Reliabilitas	30
3.7 Analisis Deskriptif	30
3.8 Analisis Faktor	31
3.9 Metode Analisis Regresi Linier Berganda	32
3.10 Pengujian Hipotesis	33
3.10.1 Uji Simultan	33
3.10.2 Uji Parsial	34

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Uji Instrumen Data	36
4.1.1 Uji Validitas 15 Responden	37
4.1.2 Uji Reliabilitas 15 Responden	39
4.1.3 Uji Validitas 150 Responden	40
4.1.4 Uji Reliabilitas 150 Responden	42
4.2 Analisis Karakteristik Responden	44
4.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
4.2.2 Responden Berdasarkan Usia	45
4.2.3 Responden Berdasarkan Pendidikan	46
4.2.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
4.2.5 Responden Berdasarkan Pendapatan Per bulan	50
4.2.6 Responden Berdasarkan Lama Mengkonsumsi	51
4.3 Analisis Deskriptif	52
4.3.1 Kinerja (X1)	53
4.3.2 Keistimewaan Tambahan atau Fitur (X2)	56
4.3.3 Estetika (X3)	58
4.3.4 Kehandalan (X4)	59
4.3.5 Kesesuaian (X5)	61
4.3.6 Daya Tahan (X6)	63
4.3.7 Loyalitas Konsumen (Y)	64
4.4 Analisis Faktor	67
4.4.1 Analisis Faktor Variabel X1 (Kinerja)	68
4.4.2 Analisis Faktor Variabel X2 (Fitur)	70
4.4.3 Analisis Faktor Variabel X3 (Estetika)	71
4.4.4 Analisis Faktor Variabel X4 (Kehandalan)	72

4.4.5 Analisis Faktor Variabel X5 (Kesesuaian)	73
4.4.6 Analisis Faktor Variabel X6 (Daya Tahan)	74
4.4.7 Analisis Faktor Variabel Y (Loyalitas Konsumen)	76
4.5 Analisis Regresi Linier Berganda	77
4.5.1 Koefisien Determinasi (<i>R Square</i>)	79
4.6 Pengujian Hipotesis	80
4.6.1 Hasil Uji Simultan (Uji F)	80
4.6.2 Hasil Uji Parsial (Uji t)	81
4.6.3 Pembahasan Penentuan Hipotesis	86
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	93
5.2 Saran	94
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN	99

DAFTAR TABEL

No Tabel	Teks	Halaman
1.1	Kapasitas Produksi Kopi Hokeng	4
2.1	Syarat Mutu Kopi Bubuk SNI 01-3542-1994	8
3.1	Dimensi dan Indikator Operasional Variabel Bebas (X) .	25
3.2	Dimensi dan Indikator Operasional Variabel Terikat (Y)	26
4.1	Hasil Uji Validitas 15 Responden	38
4.2	Hasil Uji Reliabilitas 15 Responden	40
4.3	Hasil Uji Validitas 150 Responden	42
4.4	Hasil Uji Reliabilitas 150 Responden	44
4.5	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
4.6	Responden Berdasarkan Usia	46
4.7	Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	47
4.8	Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
4.9	Responden Berdasarkan Pendapatan Per bulan	50
4.10	Responden Berdasarkan Lama Mengonsumsi	52
4.11	Hasil Uji Deskriptif Variabel Manifest X1.1	54
4.12	Hasil Uji Deskriptif Variabel Manifest X1.2	54
4.13	Hasil Uji Deskriptif Variabel Manifest X1.3	55
4.14	Hasil Uji Deskriptif Variabel Manifest X1.4	56
4.15	Hasil Uji Deskriptif Variabel Manifest X2.1	57
4.16	Hasil Uji Deskriptif Variabel Manifest X2.2	57
4.17	Hasil Uji Deskriptif Variabel Manifest X3.1	58

4.18	Hasil Uji Deskriptif Variabel Manifest X3.2	59
4.19	Hasil Uji Deskriptif Variabel Manifest X3.3	59
4.20	Hasil Uji Deskriptif Variabel Manifest X4.1	60
4.21	Hasil Uji Deskriptif Variabel Manifest X4.2	61
4.22	Hasil Uji Deskriptif Variabel Manifest X5.1	62
4.23	Hasil Uji Deskriptif Variabel Manifest X5.2	62
4.24	Hasil Uji Deskriptif Variabel Manifest X6.1	63
4.25	Hasil Uji Deskriptif Variabel Manifest X6.2	64
4.26	Hasil Uji Deskriptif Variabel Manifest Y1	65
4.27	Hasil Uji Deskriptif Variabel Manifest Y2	65
4.28	Hasil Uji Deskriptif Variabel Manifest Y3	66
4.29	Hasil Uji Deskriptif Variabel Manifest Y4	67
4.30	Hasil Uji Deskriptif Variabel Manifest Y5	67
4.31	Analisis Faktor Variabel X1 (Kinerja)	69
4.32	<i>Component Matrix^a</i> Variabel X1 (Kinerja)	69
4.33	Analisis Faktor Variabel X2 (Fitur)	70
4.34	<i>Component Matrix^a</i> Variabel X2 (Fitur)	71
4.35	Analisis Faktor Variabel X3 (Estetika)	71
4.36	<i>Component Matrix^a</i> Variabel X3 (Estetika)	72
4.37	Analisis Faktor Variabel X4 (Kehandalan)	73
4.38	<i>Component Matrix^a</i> Variabel X4 (Kehandalan)	73
4.39	Analisis Faktor Variabel X5 (Kesesuaian)	74
4.40	<i>Component Matrix^a</i> Variabel X5 (Kesesuaian)	74
4.41	Analisis Faktor Variabel X6 (Daya Tahan)	75
4.42	<i>Component Matrix^a</i> Variabel X6 (Daya Tahan)	75

4.43	Analisis Faktor variabel Y (Loyalitas Konsumen)	76
4.44	<i>Component Matrix^a</i> Variabel Y (Loyalitas Konsumen) .	77
4.45	Analisis Regresi Linier Berganda	78
4.46	Koefisien Determinasi (<i>R Square</i>)	80
4.47	Hasil Uji Simultan (Uji F)	80
4.48	Perbandingan Nilai t_{hitung} dan t_{tabel}	82

DAFTAR GAMBAR

No Gambar	Teks	Halaman
2.1	Kopi Hokeng 250 gram	10
4.1	Diagram Pie Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
4.2	Diagram Pie Responden Berdasarkan Usia	46
4.3	Diagram Pie Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	47
4.4	Diagram Pie Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
4.5	Diagram Pie Responden Berdasarkan Pekerjaan Lain-lain	49
4.6	Diagram Pie Responden Berdasarkan Pendapatan Per bulan	51
4.7	Diagram Pie Responden Berdasarkan Lama Mengonsumsi	52

DAFTAR LAMPIRAN

No Lampiran	Teks	Halaman
1	Variabel Manifest	99
2	Kuesioner Penelitian	101
3	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas 15 Responden ...	106
4	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas 150 Responden .	112
5	Karakteristik Responden	119
6	Hasil Analisis Deskriptif Jawaban Responden	121
7	Hasil Analisis Faktor	128
8	Hasil Analisis Regresi Berganda	136