

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KEDAI KOPI JOKOPI  
(Studi pada Konsumen Kota Surabaya)**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat dalam Memperoleh  
Gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen**



Diajukan Oleh:

**ABDUROHMAN BUDI SATRIO**

NPM: 17420122

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA  
2021**

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Nama : Abdurrohman Budi Satrio  
NPM : 17420122  
Alamat : Jl. Wisma Tengger XVI No. 8  
Kandangan, Benowo, Surabaya  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kedai Kopi Jokopi (Studi Pada Masyarakat Kota Surabaya). Benar bebas dari plagiat dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 28 - 08 2021

Yang membuat pernyataan



Abdurrohman Budi Satrio

## SKRIPSI

PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN KEDAI KOPI JOKOPI  
(Studi pada Masyarakat Kota Surabaya)

Diajukan oleh:

**ABDURROHMAN BUDI SATRIO**

NPM: 17420122

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

DOSEN PEMBIMBING

**Maqbul Arochman, SE., M.Ak**

Tanggal, 23 Agustus 2021

KETUA PROGRAM STUDI

**Dr. Kristiningsih, SE., M.Si**

Tanggal, 23 Agustus 2021

## **SKRIPSI**

### **PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KEDAI KOPI JOKOPI**

(Studi Pada Konsumen Kota Surabaya )

**Dipersiapkan dan disusun oleh:**

**ABDURROHMAN BUDI SATRIO**

NPM : 17420122

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama



**Maqbula Arochman, SE., M.Ak**

Ketua Dewan Penguji



**Dr. SITI DJAMILAH, SE.,M.Si.**

Anggota Dewan Penguji



**Dr. KRISTININGSIH, SE.,**

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Tanggal,

2021



**Dr. KRISTININGSIH, SE.,M.Si.**

Ketua Program Studi

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul pengaruh citra merek dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen studi kasus pada konsumen kedai kopi Jokopi kota Surabaya.

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Selama penelitian dan penyusunan skripsi ini banyak sekali hambatan yang penulis alami, namun berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak akhirnya skripsi ini berhasil terselesaikan dengan baik.

Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. H. Sri Harmadji dr.SP, THT-KL.,(K) selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec. Gimanto Gunawan, MM., M.Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Ibu Dr. Kristiningsih, SE., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Ibu Maqbula Arochman, SE., M.Ak selaku Dosen Pembimbing yang telah dengan baik dan sabar dalam membimbing penulis untuk Menyusun skripsi dengan baik.
5. Ibu Atty Erdiana, SE.M.Ak selaku dosen wali.

6. Kedua Orang tua tercinta atas jasa-jasanya dalam segala hal yang dapat mendidik, memberi ilmu yang tak terbatas serta cinta dan kasih sayangnya bagi penulis.
7. Teman-teman seperjuangan yang selalu memotivasi, teman cangku yang selalu memberiku semangat dan motivasi. Untuk teman satu kelasku semua yang senantiasa selalu membantu, memberi semangat, dorongan, serta masukan kepada penulis selama penulisan skripsi ini.
8. Semua pihak yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya. Demikian kata pengantar ini sebagai pembuka dari skripsi dan saran yang membangun selalu terbuka lebar untuk kesempurnaan dalam penelitian ini.

Surabaya, 09 Juni 2021

Penulis

## **DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN SUSUNAN DEWAN PENGUJI .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
Abstract .....	xv
BAB I .....	xv
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi .....	5
BAB II.....	6
TELAAH PUSTAKA .....	6
2.1 Landasan Teori .....	6
2.1.1 Citra Merek (Brand Image) .....	6
2.1.1.1 Pengertian Citra Merek.....	6

2.1.1.2 Manfaat Citra Merek.....	7
2.1.1.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Citra Merek.....	7
2.1.1.4 Indikator Citra Merek .....	8
2.1.2 Kualitas Pelayanan .....	8
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	8
2.1.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan .....	10
2.1.3 Kepuasan Konsumen.....	12
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	12
2.1.3.2 Komponen Kepuasan Konsumen.....	13
2.1.3.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen .....	14
2.1.3.4 Indikator Kepuasan Kosumen .....	15
2.1.4 Hubungan Antara Citra Merek dan Kepuasan Konsumen .....	16
2.1.5 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen.....	16
2.2 Penelitian Terdahulu.....	17
2.3.1 Hipotesis .....	19
2.3.2 Model Analisis .....	19
BAB III .....	20
METODE PENELITIAN.....	20
3.1 Pendekatan Penelitian .....	20
3.2 Populasi dan Sampel .....	20
3.2.1 Populasi.....	20
3.2.2 Sampel.....	20
3.3 Identifikasi Variabel .....	22

3.4 Definisi Operasional.....	23
3.4.1 Citra Merek.....	23
3.4.2 Kualitas Pelayanan .....	23
3.4.3 Kepuasan Konsumen.....	23
3.5 Jenis dan Sumber Data .....	24
3.5.1 Jenis Penelitian .....	24
3.5.2 Sumber Data.....	24
3.6.1 Studi Pustaka.....	25
3.6.2 Kuisioner.....	25
3.7 Teknik Analisis .....	26
3.7.1 Uji Instrumen .....	26
3.7.1.1 Uji validitas .....	26
3.7.1.2 Uji Reabilitas .....	27
3.7.2 Teknik Analisis Data.....	27
3.7.2.1 Analisis Deskriptif .....	27
3.7.2.2 Analisis Regresi.....	27
3.7.3 Uji Hipotesis.....	28
3.7.3.1 Uji t (Uji Parsial) .....	28
3.7.3.2 Uji f (Uji Simultan).....	30
BAB IV .....	32
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	32
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	32
4.1.1 Sejarah Singkat Jokopi.....	32

4.2 Hasil Penelitian .....	34
4.2.1 Deskriptif Data Responden.....	34
4.2.1.2 Deskripsi Responden Menurut Usia .....	35
4.2.1.3 Deskripsi Responden Menurut Profesi/Pekerjaan.....	36
4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	37
4.2.2.1 Deskripsi Variabel Citra Merek .....	37
4.2.2.2 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan .....	39
4.2.2.3 Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen.....	41
4.3.1 Uji Instrumen .....	42
4.3.1.1 Uji Validitas .....	42
4.3.1.2 Uji Reliabilitas .....	43
4.3.2 Uji Model.....	44
4.3.2.1 Hasil Analisis Linier Berganda .....	44
4.3.3.1 Uji t (Uji Parsial) .....	46
4.3.3.1.1 Pengaruh Citra merek (X1) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) .....	47
4.3.3.1.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) .....	48
4.3.3.2 Uji F (Uji Simultan) .....	49
4.4 Pembahasan .....	52
4.4.1 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen .....	52
4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	52
5.1 Simpulan .....	54
5.2 Saran .....	54

5.3 Keterbatasan Penelitian .....	55
DAFTAR PUSTAKA .....	56
LAMPIRAN 1 .....	58
KUESIONER .....	58
KUESIONER .....	59
LAMPIRAN 2 .....	64
HASIL OLAH DATA DAN TABULAS .....	64

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 .....	19
Gambar 3.1 .....	29
Gambar Kurva Uji T .....	29
Gambar 3.1 .....	31
Gambar Kurva Uji F .....	31
Gambar 4.1 Logo Jokopi .....	34
Gambar 4.2 .....	48
Kurva uji t pengaruh citra merek terhadap kepuasan konsumen .....	48
Gambar 4.3 .....	49
Kurva uji t pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.....	49
Gambar 4.4 .....	51
Analisis kurva uji f .....	51

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 4.1 .....	35
Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin .....	35
Tabel 4.2 .....	35
Deskripsi Responden Menurut Usia .....	35
Tabel 4.3 .....	36
Deskripsi Responden Menurut Profesi/pekerjaan.....	36
Tabel 4.4 .....	38
Deskripsi Variabel Citra Merek .....	38
Tabel 4.5 .....	39
Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan .....	39
Tabel 4.6 .....	41
Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen.....	41
Tabel 4.7 .....	42
Uji Validitas .....	42
Tabel 4.8 .....	43
Uji Reliabilitas .....	43
Tabel 4.9 .....	45
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	45
Tabel 4.10.....	47
Hasil Analisis Uji T .....	47
Tabel 4.11 .....	50
Hasil Analisis Uji F .....	50

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Citra Merek, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen kedai kopi Jokopi kota Surabaya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini bersifat kuantitatif. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling yang merupakan salah satu teknik nonprobabilitas dimana peneliti memilih sampel dengan pertimbangan tertentu dengan ciri-ciri yang sudah ditentukan berdasarkan tujuan penelitian, dengan harapan dapat menjawab permasalahan penelitian. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Pengolahan data dalam penelitian ini dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan SPSS 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra merek, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada konsumen kedai kopi Jokopi kota Surabaya. Hasil uji parsial mengindikasikan bahwa citra merek tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Citra merek, kualitas pelayanan, dan kepuasan konsumen

## **Abstract**

*This study aims to determine the effect of brand image and service quality on consumer satisfaction at Jokopi coffee shop in Surabaya. The method used in this study is quantitative. The determination of the sample in this study uses a purposive sampling technique which is a non-probability technique where the researcher selects a sample with certain considerations with characteristics that have been determined based on the research objectives, in the hope of answering research problems. The number of samples in this study were 100 respondents. Data processing in this study using multiple linear regression analysis with the help of SPSS 25. The results showed that brand image and service quality had a significant effect on consumer satisfaction at Jokopi coffee shop consumers in Surabaya. Partial test results indicate that brand image has no effect on customer satisfaction, and service quality has a significant effect on customer satisfaction.*

*Keywords:* Brand image, service quality, and customer satisfaction