

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN
LOKASI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
BENTO KOPI CABANG GODEAN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



Disusun oleh:

SHINTA AULIA VERONICHA PUTRI

202304053

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA**

2024

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN LOKASI
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN BENTO KOPI
CABANG GODEAN**

Diajukan oleh:

SHINTA AULIA VERONICA PUTRI

202304053

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji dan Dinyatakan Sah
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen (S-1) Fakultas Ekonomi dan Sosial
Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Tanggal: 26 Juni 2024

Mengesahkan

Penguji 1,

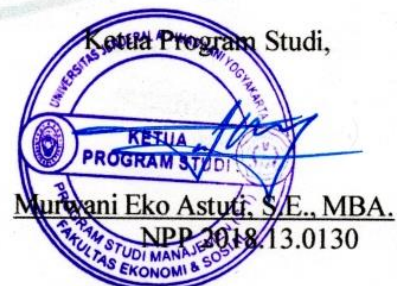
Penguji 2,


Ari Okta Viyani, S.E., M.Sc.
NIDN 0501109701


Wina Driyan Pradana, S.E., M.M.
NIDN 0519079501

Pembimbing,


Krisna Mutiara Wati, S.E., M.Sc.
NIDN 0519029002



HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini adalah Mahasiswa Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta,

Nama : Shinta Aulia Veronicha Putri

NPM : 202304053

Program Studi : Manajemen (S-1)

Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Dan Lokasi Terhadap Loyalitas
Pelanggan Bento Kopi Cabang Godean

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut di atas adalah asli karya saya sendiri dan bukan hasil *plagiarisme*. Semua referensi dan sumber terkait yang dikutip dalam karya ilmiah ini telah ditulis sesuai kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Dengan ini, saya menyatakan untuk menyerahkan hak cipta penelitian kepada Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta guna kepentingan ilmiah.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun. Apabila terdapat kekeliruan atau ditemukan adanya pelanggaran akademik di kemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, 3 Juli 2024



Shinta Aulia Veronicha Putri

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT yang melimpahkan Rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Bento Kopi Godean”. Sebagai tugas akhir untuk memenuhi persyaratan dalam mendapatkan gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta sesuai dengan waktu yang direncanakan.

Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik atas bimbingan, arahan, dan bantuan berbagai pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu. Pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya, kepada:

1. Prof. Dr. rer.nat.apr. Triana Hertiani, S.Si.,M.Si selaku Rektor Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
2. Bapak Edhy Tri Cahyono, S.Si., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
3. Ibu Murwani Eko Astuti, S.E., MBA selaku Ketua Prodi Manajemen Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
4. Ibu Krisna Mutiara Wati, S.E., M.Sc selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan dukungan, arahan, dan bimbingan selama proses penyusunan skripsi.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta yang telah memberikan ilmu bermanfaat.
6. Kedua orang tua tercinta, Bapak Didik Purwadi dan Ibu Lilis Endah Sumarni yang tiada hentinya memberikan doa, kasih sayang, dan motivasi dalam berbagai aspek kehidupan dengan keikhlasan yang tidak terhingga kepada penulis serta memberikan kepercayaan penuh untuk setiap perjalanan penulis.

7. Kakak kandung Rama Detera Fareza Putra yang sudah memberikan banyak bantuan dari aspek finansial sehingga dapat memenuhi kebutuhan penulis dan memberikan dukungan untuk setiap keputusan yang diambil oleh penulis.
8. Teman tersayang Nurlailli dan Nurul Hidayah yang sudah memberikan dukungan, semangat, dan selalu *supportif* untuk hal apapun.
9. Team Alo Stick Nur Najmi, Syah Ammar, Rosa, dan Aninda yang saling *support* dan turut andil untuk memberikan cerita dalam hal bisnis dimasa muda.
10. Diana, Himnas, dan teman-teman Manajemen angkatan 2020 yang sudah kebersamai penulis dari awal perkuliahan hingga akhir, dan memberikan pengalaman serta pembelajaran selama dibangku kuliah. *See you on top, guys.*
11. Rekan-rekan seangkatan, yang sudah berjuang bersama, saling memberikan dukungan serta doa hingga sampai saat ini.
12. Terakhir diri sendiri, Shinta Aulia Veronicha Putri yang sudah berjuang untuk setiap prosesnya hingga detik ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan Skripsi ini, karena keterbatasan atas kemampuan yang dimiliki, oleh karena itu penulis menerima kritik dan saran yang membangun dari pembaca.

Yogyakarta, 21 Maret 2024

Penulis

Shinta Aulia Veronicha Putri

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ixx
DAFTAR LAMPIRAN	x
INTISARI	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Landasan Teori	12
B. Penelitian Terdahulu	21
C. Kerangka Berpikir	29
D. Pengembangan Hipotesis	30
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Desain Penelitian	33

B.	Tempat dan Waktu Penelitian.....	34
C.	Definisi Operasional Variabel Penelitian	34
D.	Populasi dan Sampel	36
E.	Teknik Pengumpulan Data	36
F.	Teknik Analisis Data	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		42
A.	Deskripsi Data.....	42
B.	Deskriptif Data Penelitian	46
C.	Analisis Data.....	51
D.	Pengujian Hipotesis.....	58
E.	Pembahasan	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		68
A.	Kesimpulan	68
B.	Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA		72
LAMPIRAN		76

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Hasil Pra-Survei Bento Kopi cabang Godean.....	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian.....	34
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	35
Tabel 3. 3 Bobot Skala Likert.....	37
Tabel 4. 1 Reponden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 4. 2 Responden berdasarkan Usia	43
Tabel 4. 3 Responden berdasarkan Pekerjaan	44
Tabel 4. 4 Responden berdasarkan Pendapatan	45
Tabel 4. 5 Responden berdasarkan Jumlah Kunjungan	45
Tabel 4. 6 Descriptive Statistic	46
Tabel 4. 7 Tabel Outer Loading.....	52
Tabel 4. 8 Validitas Konvergen.....	53
Tabel 4. 9 Cross Loadings.....	54
Tabel 4. 10 Construct Reliability.....	55
Tabel 4. 11 Uji model Struktural	56
Tabel 4. 12 Uji R-Square	56
Tabel 4. 13 Path Coefficients	57
Tabel 4. 14 Pengujian Hipotesis	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Wilayah Konsumsi Kopi Tertinggi di Dunia	1
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir.....	29
Gambar 4. 1 Logo Bento Kopi.....	42

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	76
Lampiran 2 Instrumen Penelitian.....	78
Lampiran 3 Sampel Penelitian.....	85
Lampiran 4 Data Penelitian.....	91
Lampiran 5 Hasil Olah Data.....	105
Lampiran 6 Lembar Bimbingan.....	109
Lampiran 7 Hasil Cek Plagiasi.....	111