

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK  
DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PADA COFFEE SHOP KOUPIKIRIN DI SURABAYA**



Oleh :

**BIMO PRIYO NURSUKMA**

**NPM : 18.1.02.11576**

**Program Studi Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

**STIESIA SURABAYA**

**2022**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK  
DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
COFFEE SHOP KOUPIKIRIN DI SURABAYA**



Oleh :

**BIMO PRIYO NURSUKMA**

NPM : 18.1.02.11576

**Program Studi Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

**STIESIA SURABAYA**

**2022**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK  
DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PADA COFFEE SHOP KOUPIKIRIN DI SURABAYA**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi**

**Program Studi : Manajemen**

**Konsentrasi : Manajemen Pemasaran**



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
STIESIA SURABAYA**

**2022**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK  
DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PADA COFFEE SHOP KOUPIKIRIN DI SURABAYA**

Dipersiapkan dan disusun oleh :  
**BIMO PRIYO NURSUKMA**  
NPM: 18.1.02.11576

Telah dipertahankan di depan  
Tim Penguji pada 15 Oktober 2022

**Susunan Tim Penguji :**

**Ketua : Dr. Nur Laily, M.Si.**  
**Anggota : 1. Ir. Pontjo Bambang Mahargiono. M.M.**  
**2. Dr. Anindhya Budiarti, S.E., M.M.**

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima**

**Oleh :**

**Dosen Pembimbing**

**Ketua Program Studi S1 Manajemen**



**Ir. Pontjo Bambang Mahargiono. M.M.**

**Dr. Suwitho, M.Si.**

**Ketua STIESIA**



**Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : **BIMO PRIYO NURSUKMA**

NPM : 18.102.11576

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN CITRAMEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA COFFEE SHOP KOUPIKIRIN DI SURABAYA**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 15 Oktober 2022 adalah hasil karya ilmiah saya

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 15 Oktober 2022

Yang mem:



**BIMO PRIYO NURSUKMA**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Bimo Priyo Nursukma  
NPM : 1810211576  
Program Studi : S1 Manajemen  
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 24 Oktober 1999  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/ Anak ke : 3/3  
Alamat Rumah : Bratang Gede 1C No. 34  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Sukilan  
Alamat Rumah/Telepon : Bratang Gede 1C No. 34 / 08165443231  
Pekerjaan/Jabatan : Pensiunan Bank BTN

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SD MUHAMMADIYAH 4 Surabaya Tahun 2012
2. Tamat SMP di SMP MUHAMMADIYAH 5 Surabaya Tahun 2015
3. Tamat SMA di SMA MUHAMMADIYAH 2 Surabaya Tahun 2018
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I – IX	2018 - 2022	-

### D. RIWAAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan

Dibuat dengan sebenarnya

Bimo Piryo Nursukma

## KATAR PENGANTAR

Puji syukur penulis saya panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA COFFEE SHOP KOUPIKIRIN DI SURABAYA”** sebagai salah satu syarat guna menyelesaikan program studi S1 Manajemen dan memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan dan doa dari berbagai pihak yang terlibat dalam proses penyusunan skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih sebanyak-banyak nya kepada :

1. Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak. CA, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Ir. Pontjo Bambang Mahargiono, M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran dan senantiasa sabar memberikan banyak dukungan dan arahan selama proses penulisan skripsi.
4. Yesa Cahyaning Rahmadhani, S.E., M. M. selaku Dosen Wali Kelas SM-4 yang telah banyak membantu dalam memberikan arahan selama tujuh semester.

5. Bapak dan Ibu dosen, serta para staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
6. Pimpinan dan staff COFFEE SHOP KOUPIKIRIN Surabaya yang memperbolehkan penulis untuk membuat riset serta meluangkan waktunya untuk mengisi kuisisioner yang berguna untuk lancarnya penulisan penelitian ini.
7. Ayah, Ibu, Kakak dan seluruh keluarga besar saya yang telah memberikan dukungan dan doa untuk saya agar dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Ludova Billy N, Raka Reksa R, Rizky Kharis, Andy Madi serta teman-teman SM-4 tahun 2018 membuat kesan yang tidak terlupakan serta mendukung penulis dalam penulisan skripsi.
9. Ananda Duta Ragilio, Hoirul Imam, Rido Syahrul selaku sahabat saya yang telah banyak mendukung, menemani dengan sabar, dan memberi saya semangat dalam mengerjakan skripsi. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan selama proses penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca untuk memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan wawasan dan pengetahuan bagi para pembaca.

Surabaya, 15 Oktober 2022

Bimo Priyo Nursukma

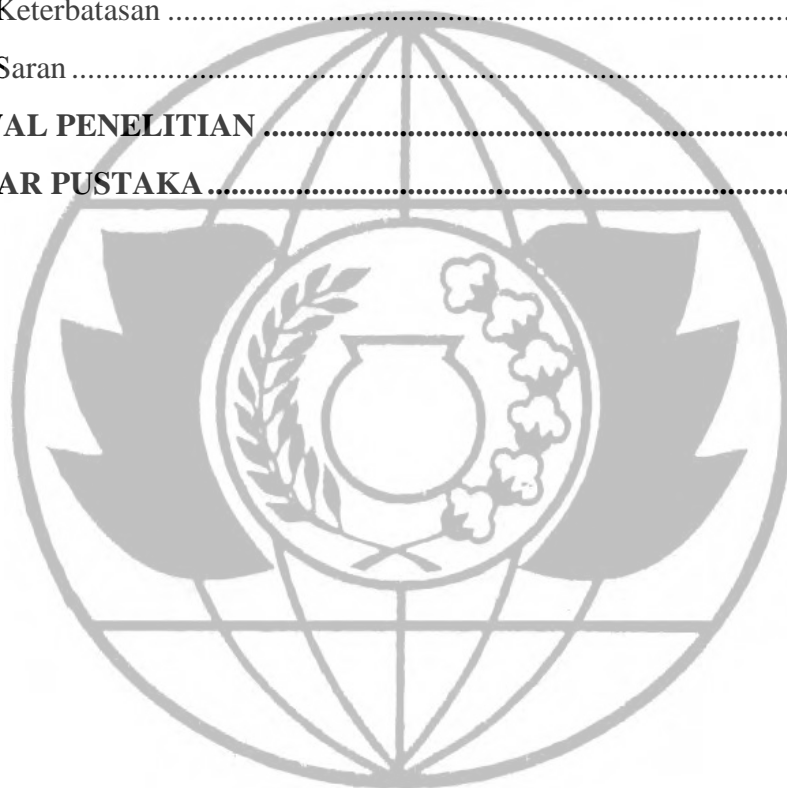


## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI .....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI .....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
PENGESAHAN TIM PENGUJI .....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI .....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK .....	xv
<b>BAB 1 : PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	11
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	11
<b>BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....</b>	<b>13</b>
2.1 Tinjauan Teoritis .....	13
2.1.1 Kualitas Layanan.....	13
2.1.2 Kualitas Produk.....	20
2.1.3 Citra Merek .....	23
2.1.4 Kepuasan Pelanggan .....	27
2.2 Penelitian Terdahulu .....	32
2.3 Rerangka Konseptual .....	36
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	36

2.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	36
2.4.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	37
2.4.3 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	38
<b>BAB 3 : METODE PENELITIAN .....</b>	<b>39</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi.....	39
3.1.1 Jenis Penelitian.....	39
3.1.2 Gambaran dari Populasi Penelitian .....	39
3.2. Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.2.1 Jenis dan Sumber Data .....	42
3.2.2 Teknik Penggunaan Data .....	42
3.3 Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	43
3.3.1 Variabel .....	43
3.3.2 Definisi Operasional Variabel.....	44
3.4. Teknik Analisis Data.....	48
3.4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	48
3.4.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	49
3.4.3 Uji Asumsi Klasik.....	50
3.4.4 Uji Kelayakan Model .....	52
3.4.5 Perumusan Hipotesis.....	53
<b>BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>55</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	55
4.1.1 Gambaran Umum Koupikiran .....	55
4.1.2 Deskriptif Karakteristik Responden.....	56
4.1.2.1 Deskriptif Hasil Jawaban Responden .....	58
4.1.3 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	63
4.1.4 Analisis Regresi Linier Berganda .....	65
4.1.5 Uji Asumsi Klasik.....	67
4.1.6 Uji Kelayakan Model .....	71
4.1.7 Uji Hipotesis .....	72

4.2 Pembahasan.....	74
4.2.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	74
4.2.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	75
4.2.3 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	76
<b>BAB 5 : PENUTUP .....</b>	<b>78</b>
5.1 Kesimpulan.....	79
5.2 Keterbatasan .....	79
5.3 Saran .....	79
<b>JADWAL PENELITIAN .....</b>	<b>81</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>82</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Penurunan Jumlah Konsumen .....	3
2. Penelitian Terdahulu .....	7
3. Skala Likert.....	25
4. Karakteristik Usia .....	33
5. Karakteristik Jenis Kelamin.....	36
6. Interval Class .....	41
7. Tanggapan Responden Berdasarkan Kualitas Layanan.....	49
8. Tanggapan Responden Berdasarkan Kualitas Produk.....	50
9. Tanggapan Responden Berdasarkan Citra Merek .....	51
10. Tanggapan Responden Berdasarkan Kepuasan Pelanggan .....	52
11. Hasil Uji Validitas .....	55
12. Hasil Uji Reliabilitas.....	57
13. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	60
14. Hasil Uji Normalitas .....	63
15. Hasil Uji Multikolinieritas.....	64
16. Hasil Uji F.....	65
17. Hasil Uji Determinasi Koefisien ( $R^2$ ).....	68
18. Hasil Uji Hipotesis.....	69

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Rerangka Konseptual.....	29
2. Grafik Uji Normalitas .....	67
3. Grafik Uji Heteroskedastisitas .....	70



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Penelitian .....	85
2. Hasil Data Tabulasi.....	89
3. Frekuensi Data .....	101
4. Uji Validitas.....	108
5. Uji Reliabilitas .....	111
6. Uji Asumsi Klasik.....	115
7. Analisis Regresi Linier Berganda.....	117
8. Surat Tugas STIESIA .....	118
9. Surat Konsultasi .....	119
10. Surat Ijen Riset.....	120
11. Surat Pernyataan .....	121
12. Sertifikat.....	122
13. Surat Keterangan Bebas Plagiasi .....	123
14. Surat Plagiasi .....	124