

**PENGARUH *PERSONAL SELLING* DAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN
PADA KOPI KELILING SURABAYA
SKRIPSI**



Oleh

IGNATIUS RUBEN WASKITA

NPM : 21.1.02.80115

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA**

2025

**PENGARUH *PERSONAL SELLING* DAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN
PADA KOPI KELILING SURABAYA
SKRIPSI**



Oleh

IGNATIUS RUBEN WASKITA

NPM : 21.1.02.80115

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA**

2025

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Oleh :

IGNATIUS RUBEN WASKITA

NPM : 21.1.02.80115

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2025

**PENGARUH *PERSONAL SELLING* DAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DIMEDIASI KEPUASAN
PELANGGAN PADA KOPI KELILING SURABAYA**

Dipersiapkan dan disusun oleh :
IGNATIUS RUBEN WASKITA
NPM: 21.1.02.80115

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal 24 Mei 2025

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Dewi Urip Wahyuni, S.Pd., M.Pd., S.E., M.M.
Anggota : 1. Dr. Anindhyta Budiarti, S.E., M.M.
2. Widhi Ariestianti Rochdianingrum, S.E., M.M.

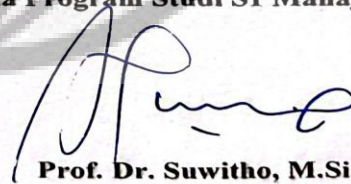
Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima
Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Anindhyta Budiarti, S.E., M.M.



Prof. Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA



Prof. Dr. Nur Padjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : IGNATIUS RUBEN WASKITA

N.P.M : 21.1.02.80126

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

PENGARUH *PERSONAL SELLING* DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN PADA KOPI KELILING SURABAYA

Diajukan untuk diuji pada tanggal 24 Mei 2025.

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 melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 24 Mei 2025
Yang membuat pernyataan



IGNATIUS RUBEN WASKITA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Ignatius Ruben Waskita
NPM : 2110280115
Program Studi : S1- Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 15 Mei 2003
Agama : Kristen
Jumlah Saudara/Anak Ke : 3 (Tiga) / 3 (Tiga)
Alamat Rumah : Pacar Kembang 101, Surabaya
Status : Belum Kawin

B. ORANG TUA

Nama : Domitila Surjatmi
Alamat Rumah/Telepon : Pacar Kembang 101, Surabaya
Alamat Kantor/Telepon : Jl. Basuki Rahmat No. 8-12, Surabaya
Pekerjaan/Jabatan : Karyawan Swasta

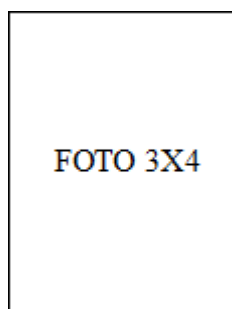
C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD : SDK YOHANNES GABRIEL Tahun 2015
2. Tamat SLTP : SMPK SANTA AGNES Tahun 2018
3. Tamat SLTA : SMAK SANTA AGNES Tahun 2021
4. Pendidikan Tinggi (PT) :

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VII	2021-2025	-

A. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-



Dibuat dengan sebenarnya

Ignatius Ruben Waskita

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yesus Kristus atas limpahan rahmat, nikmat, serta penyertaan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam tak lupa penulis sampaikan kepada Tuhan Yesus Kristus, yang menjadi suri teladan dalam kehidupan dan memberikan contoh akhlak mulia bagi seluruh umat di dunia. Berkat doa serta dukungan dari kedua orang tua, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh *Personal Selling* dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Pada Kopi Keliling Surabaya". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa doa, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan terima kasih, penulis mengucapkan apresiasi yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Nur Fadjiroh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Prof. Dr. Suwitho, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dr. Anindhyta Budiarti, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaganya dengan sabar dalam memberikan pengarahan, motivasi serta saran-saran kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.

4. Dr. Ir Marsudi Lestariningsih, M.Si. Selaku Dosen Wali SM-3 yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama masa perkuliahan.
5. Bapak/Ibu dosen beserta jajaran staff STIESIA Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama masa kuliah.
6. Si kecil Amelia Patricia yang telah menemani tugas akhir saya di kala suka maupun duka.
7. Kedua Orang Tua penulis yang tercinta Bapak Andofanto dan Ibu Domitila serta seluruh anggota keluarga saya telah memberikan dukungan serta mendoakan, sehingga penulis dapat menyelesaikan secara baik dan tepat waktu.
8. Teman seperjuangan penulis yang terdiri dari Rafif, Joshua, dan Raudy yang telah memberikan semangat dan mendukung selama penulisan skripsi ini hingga selesai.
9. Semua teman SM3 angkatan 2021 yang telah berbagi ilmu dan berbagi pengalaman selama masa perkuliahan.
10. Serta pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan dan dukungan secara langsung maupun tidak langsung selama proses penulisan skripsi ini, penulis ucapkan terimakasih.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL	iii
HALAMAN 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
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
10.1 Latar Belakang.....	1
10.2 Rumusan masalah.....	7
10.3 Tujuan Penelitian.....	7
10.4 Manfaat Penelitian.....	8
10.4.1 Kontribusi Praktis	8
10.4.2 Kontribusi Teoritis	9
10.4.3 Kontribusi Kebijakan	9
10.5 Ruang Lingkup Penelitian	9
BAB II TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	10
2.1 Tinjauan Teoritis.....	10
2.1.1 Loyalitas Pelanggan	10
2.1.2 Kepuasan Pelanggan	12
2.1.3 <i>Personal selling</i>	14
2.1.4 Harga.....	17
2.2 Penelitian Terdahulu.....	19

2.3	Kerangka Konseptual	23
2.4	Pengembangan Hipotesis.....	23
2.4.1	Pengaruh <i>personal selling</i> terhadap loyalitas pelanggan	23
2.4.2	Pengaruh Harga terhadap loyalitas pelanggan	24
2.4.3	Pengaruh <i>personal selling</i> terhadap kepuasan pelanggan	25
2.4.4	Pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan.....	25
2.4.5	Pengaruh loyalitas pelanggan terhadap kepuasan pelanggan.....	25
2.4.6	Pengaruh <i>personal selling</i> terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel <i>intervening</i>	26
2.4.7	Pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel <i>intervening</i>	27
BAB 3	METODE PENELITIAN	28
3.1	Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi Penelitian.....	28
3.1.1	Jenis Penelitian.....	28
3.1.2	Gambaran Dari Populasi Penelitian	28
3.2	Teknik Pengambilan Sampel	28
3.2.1	Penentuan Jumlah Anggota Sampel	28
3.2.2	Teknik Pengambilan <i>Sampling</i>	29
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.3.1	Jenis Data	30
3.3.2	Sumber Data.....	30
3.3.3	Teknik Pengumpulan Data	31
3.4	Variabel dan Definisi Operasional Variabel	32
3.4.1	Variabel Penelitian.....	32
3.4.2	Definisi Operasional Variabel	32
3.5	Teknik Analisis Data.....	36
3.5.1	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	37
3.5.2	Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	39
BAB 4	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1	Hasil Penelitian.....	42
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian	43
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	44

4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian.....	45
4.3	Teknik Analisis	45
4.3.1	Analisis Stastik Deskriptif.....	45
4.3.2	Uji Hipotesis.....	60
4.4	Pembahasan	64
4.4.1	Personal Selling berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan	64
4.4.2	Harga berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan	65
4.4.3	<i>Personal Selling</i> berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan.....	66
4.4.4	Harga berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan	67
4.4.5	Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan	68
4.4.6	<i>Personal Selling</i> berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.....	69
4.4.7	Harga berpengaruh positif tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan	70
BAB 5	PENUTUP.....	72
5.1	Kesimpulan.....	72
5.2	Keterbatasan Penelitian	73
5.3	Saran.....	74
JADWAL PENELITIAN	76
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	81

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Data Konsumsi Kopi di Indonesia Tahun 2020 – 2024.....	2
Tabel 2 Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3 Skala Pengukuran Data.....	31
Tabel 4 Karakteristik Jenis Kelamin	43
Tabel 5 Karakteristik Responden Menurut Usia	44
Tabel 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	45
Tabel 7 Kelas Interval.....	46
Tabel 8 Tanggapan Responden Terhadap <i>Personal Selling (PS)</i>	47
Tabel 9 Tanggapan Responden Terhadap Harga (H).....	48
Tabel 10 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan (KP).....	49
Tabel 11 Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan (LP).....	50
Tabel 12 Nilai <i>Outer Loading</i>	52
Tabel 13 Kriteria <i>Fornell Lacker</i>	53
Tabel 14 Nilai AVE (<i>Average Variance Extracted</i>)	54
Tabel 15 Nilai <i>Composite Reliability</i>	55
Tabel 16 Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	56
Tabel 17 <i>Original</i> Sampel	57
Tabel 18 <i>Original Sample</i>	59
Tabel 19 Nilai <i>R-Square</i>	60
Tabel 20 Hasil Uji Hipotesis	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Konseptual	23
Gambar 2 Uji Hipotesis	61



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner.....	81
Lampiran 2 Tabulasi Data	82
Lampiran 3 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	91
Lampiran 4 Model Pengukuran (<i>Inner Model</i>)	92
Lampiran 5 Surat Tugas Bimbingan Penulisan Skripsi.....	94
Lampiran 6 Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi.....	95
Lampiran 7 Surat Pernyataan Ijin Riset	96
Lampiran 8 Sertifikat Seminar Hasil Penelitian.....	97
Lampiran 9 Surat Keterangan Bebas Plagiasi	98