

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN KOPI KENANGAN DI KOTA SAMARINDA
MELALUI KEPUTUSAN PEMBELIAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING**

SKRIPSI

**Diajukan Oleh :
Bayu Fitrandi Dewa
2011102431351**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI BISNIS DAN POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR
JULI 2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN KOPI KENANGAN DI KOTA SAMARINDA
MELALUI KEPUTUSAN PEMBELIAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Fakultas Ekonomi Bisnis dan Politik Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur

**Diajukan Oleh :
Bayu Fitranda Dewa
2011102431351**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI BISNIS DAN POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR
JULI 2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN KOPI KENANGAN DI KOTA
SAMARINDA MELALUI KEPUTUSAN PEMBELIAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING**


SKRIPSI

Diajukan Oleh:


**Bayu Fitrandi Dewa
2011102431351**

**Disetujui untuk diujikan
Pada tanggal 25 Juni 2024**

Pembimbing


Dr. M. Risal, S.E., M.Si.
NIDN. 0901027401

**Mengetahui,
Koordinator Skripsi**


Muhammad Iqbal Pribadi, S.M., M.B.A.
NIDN. 1115039601

LEMBAR PERSETUJUAN

USULAN PENELITIAN

JUDUL
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN KOPI KENANGAN DI KOTA
SAMARINDA MELALUI KEPUTUSAN PEMBELIAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING

Diajukan Oleh:

Bayu Fitrandi Dewa
2011102431351

Samarinda, 06 Mei 2024

Telah disetujui oleh:

Penguji



Dr. Vera Anita, S.E., MM
NIDN. 1104089001

Pembimbing



Dr. M. Risal, S.E., M.Si
NIDN. 0901027401

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN KOPI KENANGAN DI KOTA
SAMARINDA MELALUI KEPUTUSAN PEMBELIAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

Bayu Fitrandu Dewa

2011102431351

Diseminar dan Diujikan

Pada tanggal 04 Juli 2024

Penguji I

Dr. Vera Anitra, S.E., M.M.
NIDN. 1104089001

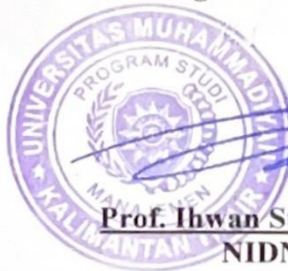
Penguji II


Dr. M. Risal, S.E., M. Si.
NIDN. 0901027401

Mengetahui,

Ketua

Program Studi S1 Manajemen




Prof. Ihwan Susila, S.E., M.Si., Ph.D.
NIDN. 0620107201

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Bayu Fitranda Dewa

NIM : 2011102431351

Program Studi : S1 Manajemen

Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Kopi Kenangan di Kota Samarinda Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening

Menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan merupakan hasil plagiasi/falsifikasi/fabrikasi baik sebagian atau seluruhnya.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam skripsi saya ini, atau klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Samarinda, 20 Juni 2024



BAYU FITRANDA DEWA
NIM 2011102431351

v

v

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap loyalitas pelanggan kopi kenangan di kota Samarinda melalui keputusan pembelian sebagai variabel intervening. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan kopi kenangan di kota Samarinda. Sampel penelitian ini sebanyak 117 responden. Pengambilan sampel menggunakan rumus *lameshow*, dimana responden dipilih berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Metode pengolahan data ini menggunakan SmartPLS versi 3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian, promosi berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian, Keputusan pembelian berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui keputusan pembelian, dan promosi tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui keputusan pembelian.

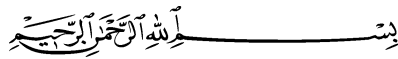
Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Promosi, Keputusan Pembelian, Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of service quality and promotion on customer loyalty of Kopi Kenangan in Samarinda city through purchasing decisions as an intervening variable. The population in this study were Kopi Kenangan customers in Samarinda city. The sample of this study was 100 respondents. Sampling using the lameshow formula, where respondents were selected based on certain criteria that were in accordance with the objectives of the study. This data processing method uses SmartPLS version 3. The results of the study indicate that service quality has a significant positive effect on purchasing decisions, promotion has a significant positive effect on purchasing decisions, purchasing decisions have a significant positive effect on customer loyalty, service quality has an effect on customer loyalty through purchasing decisions, and promotion has no effect on customer loyalty through purchasing decisions.

Keywords: *Service Quality, Promotion, Purchasing Decision, Customer Loyalty.*

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah *Subhanahu wata'ala* yang telah memberikan rahmat, dan hidayah-Nya. Shalawat serta salam senantiasa di limpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Kopi Kenangan di Kota Samarinda Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program Pendidikan Strata 1 (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.

Penulis sepenuhnya menyadari bahwa skripsi ini tidak akan tersusun dengan baik tanpa bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuannya dalam penyusunan skripsi ini, terutama kepada:

1. Bapak Dr. Muhammad Musiyam, M.T selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
2. Bapak Prof. M. Farid Wajdi, S.E., M.M., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
3. Bapak Prof. Ihwan Susila, S.E., M.Si., Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
4. Bapak Muhammad Iqbal Pribadi, S.M., M.B.A. selaku Koordinator skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
5. Bapak Dr. M. Risal, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan saran, petunjuk, motivasi dan nasehat untuk mengarahkan penulis dalam pembuatan skripsi ini.
6. Ibu Hajjah Askiah S.E, M. Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
7. Ibu Dr. Vera Anitra. S.E., MM selaku Dosen Penguji Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
8. Seluruh Dosen Pengajar dan Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan selama masa perkuliahan.
9. Dengan rasa hormat kepada kedua orang tua, Bapak Bambang Subiyanto dan Ibu Eka suprianti tercinta sebagai penyemangat yang selalu mendoakan, mengingatkan dan memberi dukungan, serta nasihat yang selalu menginspirasi dan memberi kekuatan dalam setiap langkah penulis dalam pembuatan skripsi ini.
10. Sahabat-sahabat saya yaitu Galang Fergie, Doni Arianto, Akhmad Rifhiyan Yusuf, Muhammad Ramadhani, Chairunisa Fadlia Ramadhani yang telah menemani penulis selama masa studi sampai akhirnya penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan lancar dan tepat waktu.
11. Seluruh teman-teman Mahasiswa/I S1 Manajemen Angkatan 2020 yang telah saling mendukung dari awal perkuliahan hingga kini. Terima kasih banyak, semoga pertemuan selanjutnya cerita hebat bisa kita tukarkan.
12. Seluruh rekan kerja di Kedai Bakso Judes saya yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam bentuk apapun selama penulis menyelesaikan skripsi ini.(JANGAN LUPA MAMPIR DI KEDAI BAKSO JUDES MENYALA EMOT API”
13. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi yang Namanya tidak bisa disebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuannya.

Penulis telah berupaya dengan semaksimal mungkin dalam menyelesaikan skripsi ini, namun penulis menyadari masih banyak terdapat kelemahan. Akan tetapi, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta pihak-pihak yang berkepentingan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Samarinda, 20 Juni 2024
Penulis

Bayu Fitrandi Dewa

DAFTAR ISI

SKRIPSI	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Masalah	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Pengertian Pemasaran.....	6
2.2 Pengertian Manajemen Pemasaran	6
2.3 Kualitas Pelayanan	6
2.4 Promosi	7
2.5 Keputusan Pembelian	7
2.6 Loyalitas Pelanggan	7
2.7 Perumusan Hipotesis	8
2.8 Kerangka Pikir	9
BAB III METODE PENELITIAN	10
3.1 Lokasi Penelitian	10
3.2 Jenis Penelitian.....	10
3.3 Populasi.....	10
3.4 Sumber Data.....	11
3.5 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	11
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	12
3.7 Teknik Analisis Data.....	12
3.8 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	13

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	15
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	15
4.2 Uji Validitas	16
4.3 Uji Reliabilitas.....	18
4.4 Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	20
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....	23
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	26
5.1 Kesimpulan	26
5.2 Saran	26
DAFTAR PUSTAKA.....	28
LAMPIRAN.....	33

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional	11
Tabel 3. 2 Pengukuran Variabel.....	12
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan umur	15
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	15
Tabel 4. 3 Hasil Nilai Outer Loading.....	16
Tabel 4. 4 Nilai Average Variance Extracted.....	17
Tabel 4. 5 Cross Loading.....	18
Tabel 4. 6 Composite Reliability	19
Tabel 4. 7 Cronbachs Alpha.....	19
Tabel 4. 8 Nilai R-square.....	20
Tabel 4. 9 Hasil F-square.....	20
Tabel 4. 10 Hasil Q-square	21
Tabel 4. 11 Patch Coefficients	21
Tabel 4. 12 Specific Indirect Effect	22

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Volume Produksi Kopi di Indonesia.....	1
Gambar 1. 2 Top Brand Index Kopi di Indonesia	2
Gambar 2. 1 Kerangka Pikir	9
Gambar 4. 1 Skema Model Program PLS.....	16
Gambar 4. 2 Inner Model	20

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Kuisisioner.....	33
Lampiran 1. 2 Data Tabulasi	35
Lampiran 1. 3 Output Smart PLS	38