



ANALISIS KERAGAMAN PRODUK, HARGA, KUALITAS PELAYANAN

DAN GAYA HIDUP TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

(Studi pada Warung Kopi Cakwang, Mastrip, Jember)

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk
menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)
dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Oleh:

Wildani Marghianto

1210411048

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2016

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wildani Marghianto
NIM : 1210411048
Prodi : Manajemen Ekonomi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: **ANALISIS KERAGAMAN PRODUK, HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN GAYA HIDUP TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi pada Warung Kopi Cakwang, Mastrip, Jember)** adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isisnya, sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian peryataan ini Saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta Saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari peryataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 20 Oktober 2016

Yang menyatakan,

Wildani Marghianto

NIM. 1210411048

SKRIPSI

**ANALISIS KERAGAMAN PRODUK, HARGA, KUALITAS PELAYANAN
DAN GAYA HIDUP TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**
(Studi pada Warung Kopi Cakwang, Mastrap, Jember)

Oleh:

Wildani Marghianto

1210411048

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Dra. Retno Endah Supeni. M.M

Dosen Pembimbing Pendamping : Budi Santoso. SE., M.M

PENGESAHAN

Skripsi berjudul: Analisis Keragaman Produk, Harga, Kualitas Pelayanan Dan Gaya Hidup Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Warung Kopi Cakwang, Mastrip, Jember), telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 20 Oktober

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

Trias Setyowati, SE. MM.

NPK. 05 09 477

Anggota I,

Anggota II,

Dra. Retno Endah Supeni. MM.

NPK. 95 10 256

Budi Santoso, SE. MM.

NPK. 07 09 107301

Mengesahkan:

Dekan,

Ketua Program Studi,

Dr. Arik Susbiyani, M.Si.

NPK. 01 09 289

Maheni Ika Sari, SE. MM.

NIP. 197708112005012001

MOTTO

“Hai orang-orang yang beriman, mintalah pertolongan kepada Allah dengan sabar
dan shalat, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar.”

~ Al-Baqarah: 153 ~

“Hidup ini tidak mudah, tapi tidak ada kesulitan yang tidak memiliki jalan keluar.
Janganlah kita berfokus pada yang sulit, tapi berfokuslah pada yang harus kita
lakukan dengan lebih baik dan segera.”

~ Mario Teguh ~

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, yang telah mendoakan dan memberi kasih sayang serta atas pengorbanannya selama ini.
2. Kedua dosen pembimbing saya, Ibu Dra. Retno Endah Supeni. MM. sebagai Dosen Pembimbing I dan Bapak Budi Santoso, SE. M.M. sebagai Dosen Pembimbing II yang sudah membimbing saya dengan teliti dan sabar, terimakasih.
3. Teman-teman manajemen FE UMJ yang telah mendukung dan berbagi informasi mengenai skripsi.
4. Semua orang yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu, yang telah berpartisipasi dalam penyelesaian skripsi
5. Almamater yang saya banggakan Universitas Muhammdiyah Jember

ABSTRAK

Penelitian mengenai faktor yang memengaruhi loyalitas pelanggan Warung Kopi Cakwang. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis pengaruh keragaman produk, harga, kualitas pelayanan dan gaya hidup terhadap loyalitas pelanggan secara parsial dan simultan. Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah teori keragaman produk, harga, kualitas pelayanan, gaya hidup dan loyalitas pelanggan. Jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan desain penelitian eksplanatori. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen loyal di Warung Kopi Cakwang. Sampel yang digunakan sebanyak 80 responden, menggunakan teknik *non probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling*. Alat analisis menggunakan regresi linier berganda dengan software SPSS. Hasil uji t menunjukkan signifikansi keragaman produk (0,019), harga (0,003), kualitas pelayanan (0,015) dan gaya hidup (0,009) lebih kecil dari 0,05, sehingga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil uji F menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, sehingga secara simultan keragaman produk, harga, kualitas pelayanan dan gaya hidup berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Analisis regresi menunjukkan bahwa keragaman produk (0,207), harga (0,277), kualitas pelayanan (0,215) dan gaya hidup (0,244) berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Uji koefisien determinasi menunjukan bahwa 55.6% loyalitas pelanggan pada Warung Kopi Cakwang dipengaruhi oleh keragaman produk, harga, kualitas pelayanan dan gaya hidup. Sedangkan sisanya 44.4% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model atau persamaan.

Kata kunci: keragaman produk, harga, kualitas pelayanan, gaya hidup dan loyalitas pelanggan

ABSTRACT

Research about factors that influence consumers to make customers loyalty at Warung Kopi Cakwang. The purpose of this research is to analyze the influence of product diversity, price, service quality and lifestyle to the customers loyalty partial and simultaneous. The theory used in this research is the theory of product diversity, price, service quality, lifestyle and customers loyalty. This type of research is descriptive quantitative and research design is explanatory. The population in this research is loyal consumers in Warung Kopi Cakwang. The samples used were 80 respondents, using the technique of non-probability sampling with purposive sampling approach. The analysis tool using multiple linear regression with SPSS software. t-test results showed significant value of product diversity (0,019), price (0,003), service quality (0,015) and lifestyle (0,009) is smaller than 0.05, so that partially have a significant influence to the customers loyalty. F test results showed the significant value is 0,000 less than 0.05, so that simultaneous product diversity, price, service quality and lifestyle has a significant influence to the customers loyalty. Regression analysis showed product diversity (0,207), price (0,277), service quality (0,215) and lifestyle (0,244) have a positive influence to the customers loyalty. Coefficient determination test shows that 55.6% of customers loyalty at Warung Kopi Cakwang influenced by the product diversity, price, service quality and lifestyle. While the remaining 44.4% is influenced by other variables outside the model or equation.

Key words: *product diversity, price, service quality, lifestyle and customers loyalty*

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya persembahkan kepada Allah SWT, karena berkat izin dan ridhonya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Keragaman Produk, Harga, Kualitas Pelayanan Dan Gaya Hidup Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Warung Kopi Cakwang, Mastrip, Jember)”.

Peneliti sadar bahwa laporan ini tidak mungkin terwujud tanpa bantuan dari pihak lain. Oleh karena itu peneliti menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Ibu Dra. Retno Endah Supeni. MM. sebagai Dosen Pembimbing I dan Bapak Budi Santoso, SE. M.M. sebagai Dosen Pembimbing II yang perhatian dan sabar memberikan segenap waktu dan pemikiran, bimbingan, juga nasehat yang sangat bermanfaat sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah membimbing sampai akhirnya penulis dapat menyelesaikan studi.
3. Teristimewa orang tua tersayang, terima kasih atas dukungan, doa, nasehat, kasih sayang, dan juga perhatian.
4. Teman-teman manajemen FE UMJ, terimakasih untuk doa dan bantuannya.
5. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Sesuai dengan pribahasa yang berbunyi “tak ada gading yang tak retak”, peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik karena keterbatasan ilmu yang dimiliki maupun kesalahan dari pihak pribadi. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti, pembaca dan bagi almamater tercinta.

Jember, 20 Oktober 2016
Peneliti

Wildani Marghianto
NIM. 1210411048

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	9
1.3.Tujuan Dan Kegunaan Penelitian	10
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Tinjauan Teori	12
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	42
2.3 Kerangka Konseptual	43
2.4 Hipotesis Penelitian	43
BAB 3. METODE PENELITIAN	46
3.1 Identifikasi Variabel	46
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	46
3.3 Desain Penelitian	48
3.4 Jenis Data	48
3.5 Teknik Pengambilan Sampel	49
3.5.1 Populasi.....	49
3.5.1 Sampel	49

3.6 Teknik Pengambilan Sampel	49
3.7 Teknik Pengumpulan Data	50
3.8 Teknik Analisis Data	51
3.8.1 Uji Instrumen Data	51
3.8.2 Analisis Regresi Linier Berganda	52
3.8.3 Uji Asumsi Klasik	52
3.8.4 Uji Hipotesis	54
3.8.5 Analisis Koefisien Determinasi	55
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	56
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	56
4.2. Aspek Personalia.....	60
4.3. Aspek Operasional Usaha	60
4.4. Aspek Pemasaran	61
4.5. Gambaran Umum Responden	62
4.6. Hasil Penelitian	69
4.3.1 Uji Instrumen Data.....	69
4.3.2 Analisis Regresi Linier Berganda	70
4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	72
4.3.4 Uji Hipotesis	75
4.7. Pembahasan.....	77
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	81
5.1. Kesimpulan	81
5.2. Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	85

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Varian Kopi di Warung Kopi Cakwang.....	6
Tabel 1.2. Hasil Observasi di Warung Kopi Cak Wang	7
Tabel 1.3. Hasil Survei Awal pada Pengunjung Warung Kopi Cak Wang.....	8
Tabel 1.4. Penjualan Warung Kopi Cak Wang Nov 2015 - Apr 2016.....	8
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	42
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	62
Tabel 4.2 Usia Responden.....	62
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden	63
Tabel 4.4 Frekuensi Responden Terhadap Indikator dari Keragaman Produk	64
Tabel 4.5 Frekuensi Responden Terhadap Indikator dari Harga	65
Tabel 4.6 Frekuensi Responden Terhadap Indikator dari Kualitas Pelayanan	66
Tabel 4.7 Frekuensi Responden Terhadap Indikator dari Gaya Hidup.....	67
Tabel 4.8 Frekuensi Responden Terhadap Indikator dari Loyalitas Pelanggan....	68
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas.....	69
Tabel 4.10. Hasil Uji Reliabilitas	70
Tabel 4.11. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	71
Tabel 4.12. Hasil Uji Multikolinearitas.....	73
Tabel 4.13. Hasil Uji t dan Uji F	75
Tabel 4.14 Hasil Uji F.....	77
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Grafik Jumlah Pengunjung Beberapa Kafe di Jember per 1-30 April	5
Gambar 2.1. Model Perilaku Konsumen.....	19
Gambar 2.2. Kerangka Konseptual	43
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Warung Kopi Cak Wang.....	58
Gambar 4.1. Hasil Uji Heteroskedastisitas	74
Gambar 4.2 Grafik Normal P-Plot	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	87
Lampiran 2. Rekapitulasi Data Kuesioner	92
Lampiran 3. Frekuensi Pernyataan Responden	94
Lampiran 4. Uji Instrumen Data	100
Lampiran 5. Uji Regresi, Uji Asumsi Klasik & Uji Hipotesis.....	109