

**PENGARUH *BRAND IMAGE*, PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PELANGGAN KOPI SOE
DI KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Manajemen**



Oleh:

DAVID JAYA WARDHANA

19.1041.1014

**PROGRAM STUDI MANAJAMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2023**

PERYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : David Jaya Wardhana

NIM : 1910411014

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: Pengaruh *Brand Image*, Persepsi Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pelanggan Kopi Soe Di Kabupaten Jember adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta buka karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenarannya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh saksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 7 Juli 2023

Yang menyatakan,

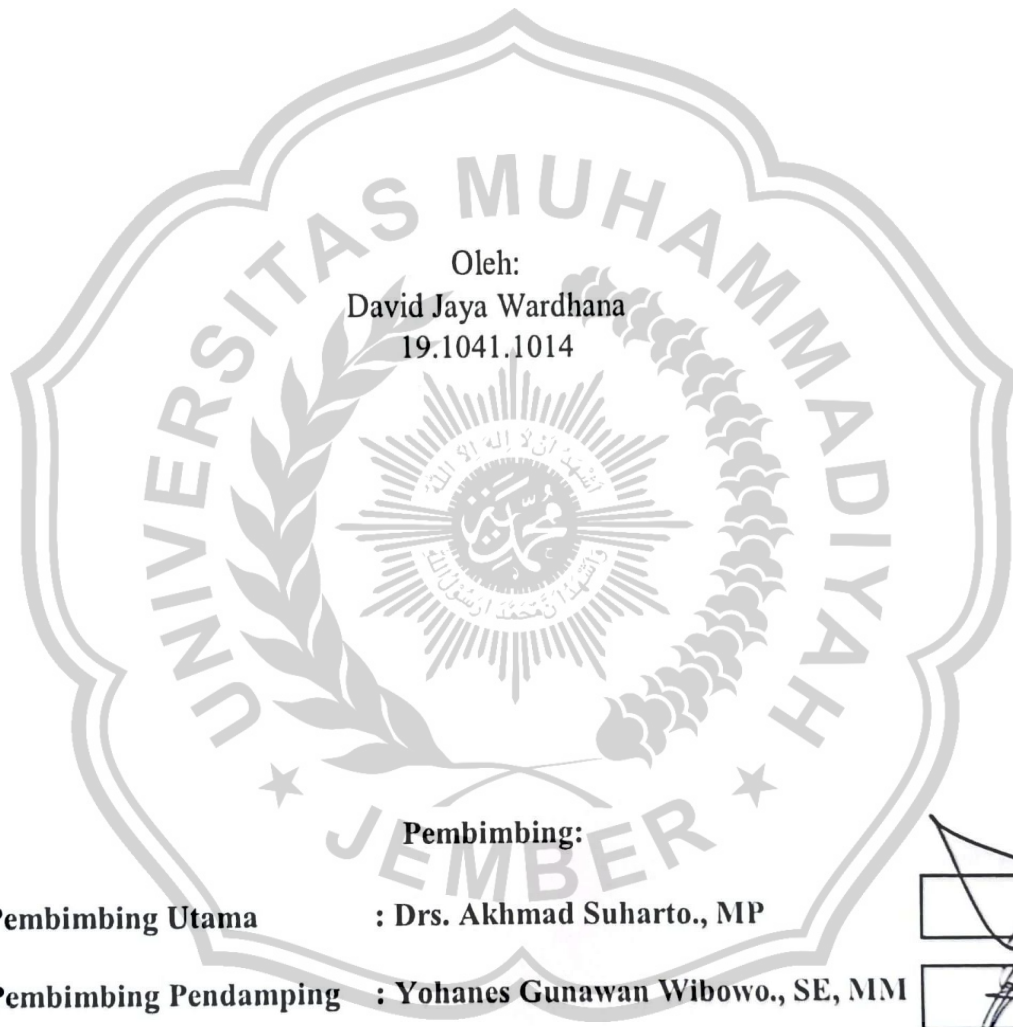


David Jaya Wardhana

NIM. 1910411014

SKRIPSI

**PENGARUH *BRAND IMAGE*, PERSEPSI HARGA, DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PELANGGAN KOPI SOE
DI KABUPATEN JEMBER**

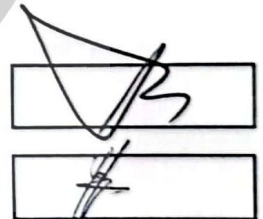


Oleh:
David Jaya Wardhana
19.1041.1014

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Drs. Akhmad Suharto., MP

Dosen Pembimbing Pendamping : Yohanes Gunawan Wibowo., SE, MM



PENGESAHAN

Skripsi berjudul Pengaruh *Brand Image*, Persepsi Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pelanggan Kopi Soe Di Kabupaten Jember telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : David Jaya Wardhana

Nim : 1910411014

Hari : Jumat

Tanggal : 7 Juli 2023

Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim penguji



Wahyu Eko Setyaningsih, SE, MM

NPK 1979120811503633

Anggota 1,



Drs. Akhmad Suharto, MP.

NPK. 1962120118906245

Anggota 2,



Yohanes Gunawan Wibowo, SE, MM

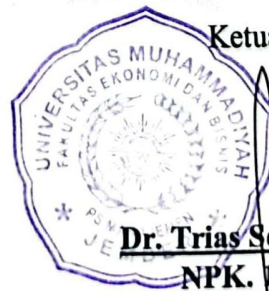
NPK. 1984060411703794

Mengesahkan:



Maheni Ika Sari, SE, MM

NIP. 197708112005012001



Ketua Program Studi,

Dr. Trias Setyowati, SH, SE, MM

NPK. 1972032710509477

MOTTO

“Siapa yang menempuh jalan untuk mencari ilmu, maka Allah akan mudahkan baginya jalan menuju surga”

(HR Muslim, No 2699)

“Barangsiapa belum pernah merasakan pahitnya mencari ilmu walau sesaat, ia akan menelan hinanya kebodohan sepanjang hidupnya”

(Imam Syafi’i)

“Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang telah melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukku tidak akan pernah melewatkanmu”

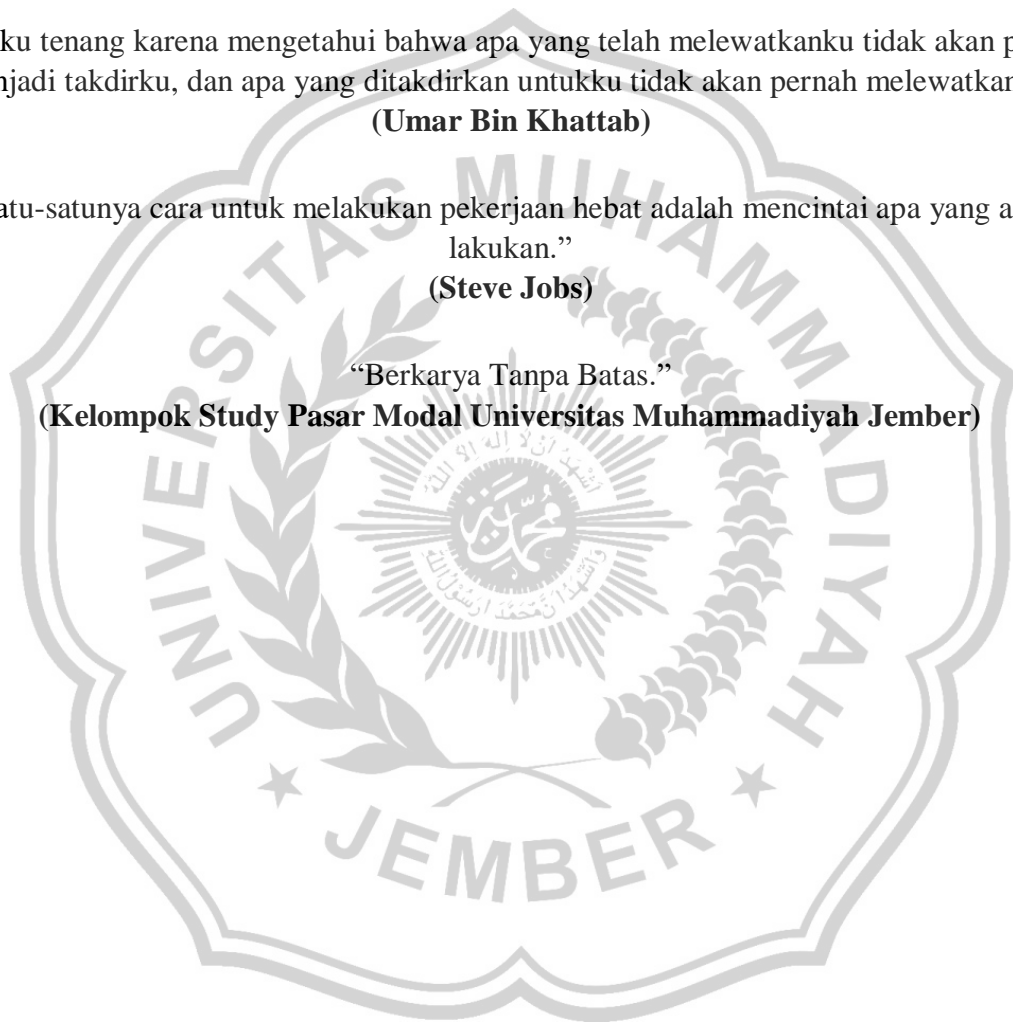
(Umar Bin Khattab)

”Satu-satunya cara untuk melakukan pekerjaan hebat adalah mencintai apa yang anda lakukan.”

(Steve Jobs)

“Berkarya Tanpa Batas.”

(Kelompok Study Pasar Modal Universitas Muhammadiyah Jember)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman dan kasih-Nya kepada saya dalam mengerjakan skripsi ini, tidak lupa saya ucapkan terimakasih kepada semua yang telah membantu saya di dalam menyelesaikan skripsi ini, diantaranya:

- ❖ Kedua orang tua ku tercinta Bapak Achmad Effendy dan Ibu Siti Chotimah yang senantiasa memberi dukungan moral maupun materi, do'a yang tiada henti untuk kesuksesan saya, selalu menyemangati dalam segala hal, dan selalu memberikan yang terbaik, serta cinta dan kasih sayang yang tulus. Saya takkan lupa semua pengorbanan jerih payah yang engkau berikan sehingga saya dapat ku raih kesuksesan ini, kelak dapat membahagiakan engkau sampai akhir hayat, semoga.
- ❖ Kakak dan Keponakan saya kalian adalah obat pelipur lara, yang selalu menghibur ketika suntuk menyemangati, memotivasi keluh kesah selama ini, dan memfasilitasi segala pendukung yang dibutuhkan selama proses pengerjaan skripsi ini.
- ❖ Rekan KSPM Universitas Jember terimakasih selama ini, untuk semuanya semoga kita selalu diberi kerukunan dan selalu dekat seperti saat ini dan terimakasih sudah menjadi rekan terbaik, sebuah perjalanan dalam mencari ilmu diluar jam perkuliahan akan tidak rasa jika tanpa kalian. Dan terimakasih pula untuk solidaritas bagaikan keluarga selama ini.
- ❖ Diri sendiri yang mau dan mampu bertahan, berjuang dan berusaha sekuat yang saya bisa. Tidak menyerah walau banyak rasa dan godaan yang datang untuk berhenti, terimakasih karena sudah bertahan untuk tetap kuat sampai detik ini.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahirabbilalamin, banyak nikmat yang Allah berikan, tetapi sedikit sekali yang kita ingat. Segala puji hanya layak untuk Allah Tuhan seru sekalian alam atas segala berkah, rahmat, taufik, serta hidayah-Nya yang tiada terkira besarnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *Brand Image*, Persepsi Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pelanggan Kopi Soe Di Kabupaten Jember”

Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi Ekonomi (S1) Fakultas Ekonomi Muhammadiyah Jember. Sehubungan dengan itu penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Hanafi M. Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Maheni Ika Sari, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
3. Dr. Trias Setyowati, SH, SE, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
4. Drs. Akhmad Suharto, MP, selaku dosen pembimbing I dan Yohanes Gunawan Wibowo, SE, MM, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
5. Wahyu Eko Setyaningsih., SE. MM, selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
6. Seluruh Staf Pengajar/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen.
7. Pemilik Café Kopi Soe Jember yang telah memberikan ijin tempat penelitian, serta bantuan dan pengarahannya sehingga tersusunnya skripsi ini.
8. Kedua orang tua tercinta, untuk semua cinta yang mengagumkan, doa, integritas, dukungan, dan perhatiannya yang tak terbatas. Terima kasih untuk segalanya, baru ini yang bisa saya persembahkan, semoga menjadi awal yang baik
9. Saudara-saudaraku, atas dukungan dan doanya, semoga kalian sukses dalam menjalani hidup.
10. Rekan KSPM Universitas Muhammadiyah Jember yang selama ini telah menemani dan telah memberikan semangat yang luar biasa dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2019 yang telah memberikan semangat dan dukungan
12. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dari sanalah semua kesuksesan ini berawal, semoga semua ini bias memberikan sedikit kebahagiaan dan menuntun pada langkah yang lebih baik lagi. Meskipun penulis berharap isi dari skripsi ini bebas dari kekurangan dan kesalahan, namun selalu ada yang kurang. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat lebih baik lagi. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca.

Jember, 7 Juli 2023

Penyusun

David Jaya Wardhana

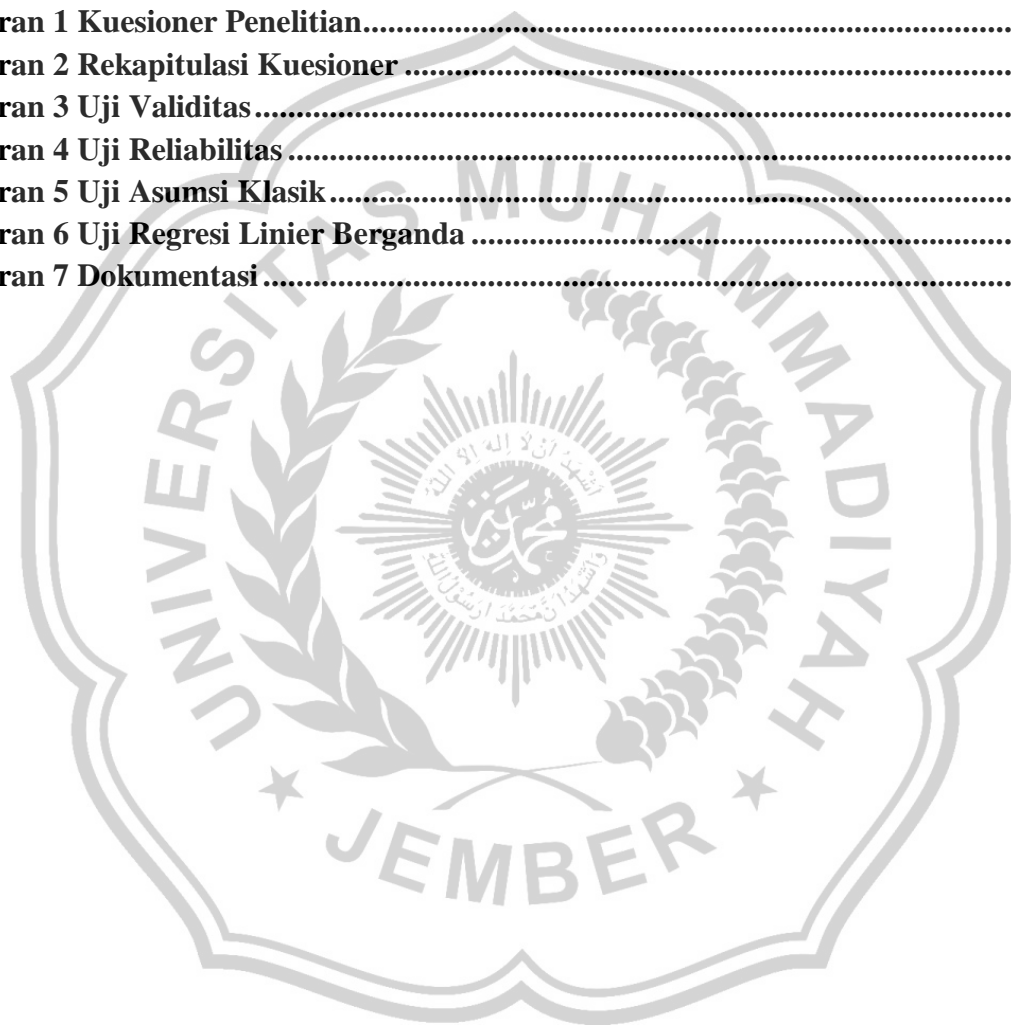


DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Tinjauan Teori	6
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	6
2.1.2 Ruang Lingkup Pemasaran.....	7
2.1.3 Konsep Inti Pemasaran	8
2.1.4 Strategi Pemasaran.....	9
2.1.5 Bauran Pemasaran	11
2.1.6 Unsur-Unsur Bauran Pemasaran	11
2.1.7 Pemasaran Jasa	12
2.1.8 Straregi Pemasaran Jasa	13
2.1.9 Loyalitas Pelanggan.....	14
2.1.10 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan.....	14
2.1.11 Indikator Loyalitas Pelanggan.....	15
2.1.12 <i>Brand Image</i>	15
2.1.13 Faktor-Faktor Pembentukan <i>Brand Image</i>	16
2.1.14 Indikator <i>Brand Image</i>	16
2.1.15 Persepsi Harga	16
2.1.16 Tujuan Penetapan Harga	17
2.1.17 Indikator Perspesi Harga	19
2.1.18 Kualitas Produk	19
2.1.19 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk	20
2.1.20 Indikator Kualitas Produk	21
2.2 Penelitian Terdahulu	22
2.3 Kerangka Konseptual.....	28
2.4 Hipotesis.....	28
BAB 3. METODE PENELITIAN.....	31

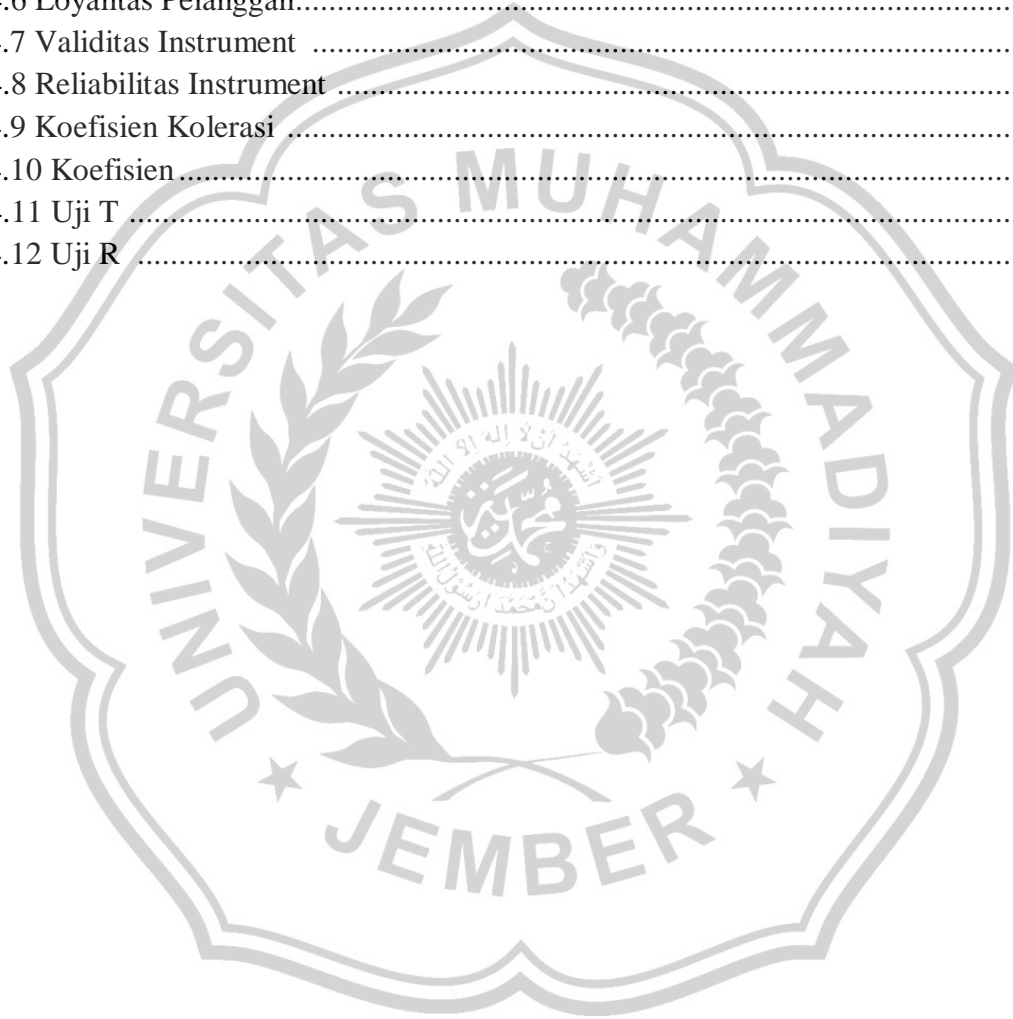
3.1	Identifikasi Variabel.....	31
3.2	Definisi Operasional Variabel.....	31
3.3	Desain Penelitian.....	33
3.4.	Jenis Data.....	33
3.5	Populasi.....	34
3.6	Sampel.....	34
3.7	Teknik Pengambilan Sampel.....	34
3.8	Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.9	Pengukuran Variabel dan Kategorisasi Variabel.....	35
3.10	Teknik Analisis Data.....	35
3.10.1	Uji Instrumen.....	35
3.10.2	Uji Validitas Data.....	36
3.10.3	Uji Reliabilitas.....	36
3.11	Analisis Regresi Linier Berganda.....	37
3.12	Uji Asumsi Klasik.....	37
3.12.1	Uji Normalitas.....	37
3.12.2	Uji Multikolinieritas.....	38
3.12.3	Uji Heteroskedastisitas.....	38
3.13	Uji Hipotesis.....	38
3.13.1	Uji Parsial (uji t).....	38
3.13.2	Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	39
BAB 4.	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1	Gambaran Umum.....	40
4.1.1	Sejarah Perusahaan.....	40
4.1.2	Logo Kopi Soe Jember.....	40
4.1.3	Visi Dan Misi Kopi Soe Jember.....	41
4.1.4	Struktur Organisasi Kopi Soe Jember.....	41
4.1.5	Produk Kopi Soe Jember.....	42
4.2	Analisis Data.....	42
4.2.1	Analisis Statistik Responden.....	42
4.3	Deskripsi Variabel.....	44
4.3.1	Variabel Bebas.....	44
4.3.2	Variabel Terikat.....	46
4.4	Uji Instrumen.....	47
4.4.1	Uji Validitas Data.....	47
4.4.2	Uji Reliabilitas.....	48
4.5	Uji Asumsi Klasik.....	49
4.5.1	Uji Normalitas.....	49
4.5.2	Uji Multikolinieritas.....	50
4.5.3	Uji Heteroskedastisitas.....	50
4.6	Analisis Regresi Linier Berganda.....	51
4.7	Uji Hipotesis.....	52
4.7.1	Uji Parsial (uji t).....	52

4.7.2	Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	52
4.8	Pembahasan.....	53
4.8.1	Pengaruh <i>Brand Image</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	53
4.8.2	Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	54
4.8.2	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	55
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN.....		57
5.1	Kesimpulan.....	57
5.2	Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA.....		59
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....		63
Lampiran 2 Rekapitulasi Kuesioner.....		66
Lampiran 3 Uji Validitas.....		70
Lampiran 4 Uji Reliabilitas.....		72
Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik.....		73
Lampiran 6 Uji Regresi Linier Berganda.....		74
Lampiran 7 Dokumentasi.....		74



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan Kopi Soe Jember Pada Tahun 2022	4
Tabel 2.1 Penelitian Terhadulu.....	26
Tabel 4.1 Responden Menurut Usia.....	43
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4.3 Brand Image	44
Table 4.4 Persepsi Harga.....	45
Tabel 4.5 Kualitas Produk	46
Table 4.6 Loyalitas Pelanggan.....	47
Tabel 4.7 Validitas Instrument	48
Table 4.8 Reliabilitas Instrument	49
Tabel 4.9 Koefisien Kolerasi	50
Tabel 4.10 Koefisien.....	50
Table 4.11 Uji T	52
Tabel 4.12 Uji R	52



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	28
Gambar 4.1 Logo Kopi Soe	40
Gambar 4.2 Struktur organisasi Kopi Soe Jember 2023	41
Gambar 4.3 Produk Minuman Kopi Soe Jember 2023	42
Gambar 4.4 Persentase Usia Responden	43
Gambar 4.5 Persentase Jenis Kelamin Responden	43
Gambar 4.6 Hasil Uji Normalitas	49
Gambar 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	50



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	63
Lampiran 2 Rekapitulasi Kuisisioner	65
Lampiran 3 Uji Validitas	68
Lampiran 4 Uji Reliabilitas	71
Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik	72
Lampiran 6 Uji Regresi Linier Berganda	73
Lampiran 7 Dokumentasi	74

