



**ANALISIS *PRODUCT DIVERSITY*, *ATMOSFER* KAFE DAN HARGA
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN WARUNG KOPI
CAK WANG BANYUWANGI**

SKRIPSI

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

Oleh:

**Inelsa Agustin
NIM 1410411234**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
MEI, 2018**

PENGESAHAN

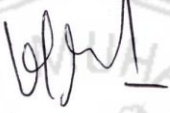
Skripsi berjudul; Analisis *Product Diversity*, *Atmosfer* Kafe dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Warung Kopi Cak Wang Banyuwangi, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Senin

Tanggal : 14 Mei 2018

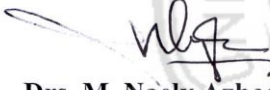
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

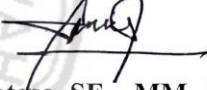
Tim Penguji,


Feti Fatimah. SE., MM
NPK 07 09 622

Anggota 1,

Anggota 2,

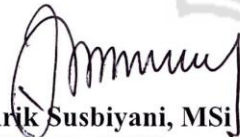

Drs. M. Naely Azhad. MSi
NIP 19661 231 1990 03 1006

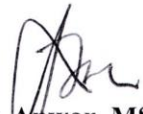

Budi Santoso. SE., MM., MAk
NPK 07 09 107

Mengesahkan:

Dekan,

Ketua Jurusan,


Dr. Arik Susbiyani, MSi
NPK 01 09 289


Drs. Anwar, MSc
NPK 85 03 125

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 "Analisis *Product Diversity*, *Atmosfer* Kafe dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Warung Kopi Cak Wang Banyuwangi".

Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Ekonomi (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

- a. Dr, Arik Susbiyani, MSi, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- b. Drs. Anwar, MSc, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- c. Feti Fatimah. SE., MM, selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
- d. Drs. M. Naely Azhad. MSi, selaku dosen pembimbing I dan Budi Santoso. SE., MM., MAk, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
- e. Seluruh Staf Pengajar/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen.

- f. Kedua orang tua tercinta, untuk semua cinta yang mengagumkan, doa, integritas, dukungan, dan perhatiannya yang tak terbatas. Terimakasih untuk segalanya, baru ini yang bisa saya persembahkan, semoga menjadi awal yang baik.
- g. Saudara-saudaraku, atas dukungan dan doanya, semoga kalian sukses dalam menjalani hidup.
- h. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2014 yang telah memberikan semangat dan dukungan.
- i. 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 bisa 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, Maret 2018

Penyusun

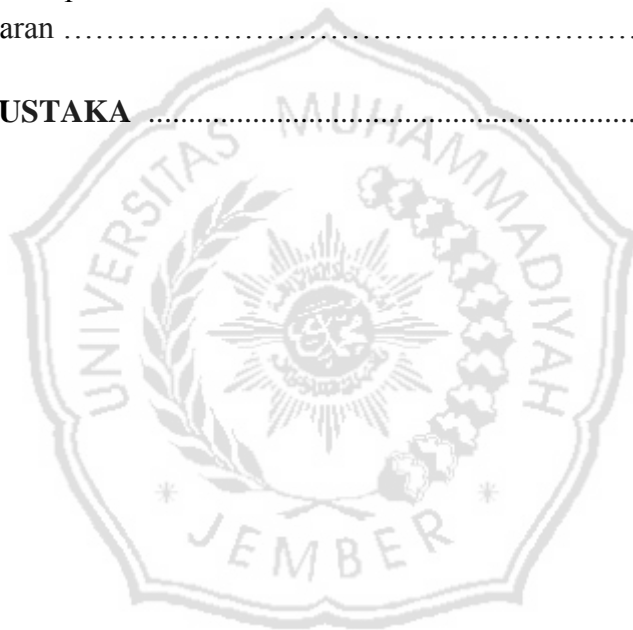
Inelsa Agustin

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	Xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
1.3.1 Tujuan Penelitian	7
1.3.2 Kegunaan Penelitian	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Tinjauan Teori	9
2.1.1 Pengertian Pemasaran	9
2.1.2 Jasa	10
2.1.3 Perilaku Konsumen	17
2.1.4 Loyalitas Pelanggan	22
2.1.5 Produk	25
2.1.6 Harga	27
2.1.7 Atmosfer Toko	31
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	33
2.3 Kerangka Konseptual	37
2.4 Hipotesis Penelitian	38
2.4.1 Pengaruh <i>Product Diversity</i> terhadap Loyalitas Pelanggan	38

2.4.2 Pengaruh Atmosfer Kafe terhadap Loyalitas Pelanggan	38
2.4.3 Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan ...	39
BAB 3 METODE PENELITIAN	40
3.1 Identifikasi Variabel	40
3.2 Definisi Operasional Variabel	40
3.2.1 <i>Product Diversity</i> (X ₁)	40
3.2.2 Atmosfer Kafe (X ₂)	41
3.2.3 Harga (X ₃)	41
3.2.4 Loyalitas Pelanggan (Y)	41
3.3 Desain Penelitian	42
3.4 Jenis Data	42
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	42
3.5.1 Populasi	42
3.5.2 Sampel	43
3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel	43
3.6 Teknik Pengumpulan Data	44
3.7 Teknik Analisis Data	44
3.7.1 Uji Instrumen Data	44
3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda	45
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	45
3.7.4 Uji Hipotesis	47
3.7.5 Analisis Koefisien Determinasi	48
BAB 4 HASIL DAN PENBAHASAN	49
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	49
4.1.1 Sejarah Berdirinya Usaha	49
4.1.2 Visi dan Misi	50
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan	51
4.1.4 Aspek Persoalia	54
4.1.5 Aspek Pemasaran	55
4.1.6 Jenis-Jenis Produk yang Dijual	55
4.2 Hasil Analisis Statistik Deskriptif	57
4.2.1 Deskripsi Statistik Responden	57
4.2.2 Deskriptif Variabel Penelitian	58
4.3 Hasil Analisis Data	64
4.3.1 Pengujian Instrumen Data	64
4.3.2 Analisis Regresi Linier Berganda	66

4.3.3 Pengujian Asumsi Klasik	67
4.3.4 Pengujian Hipotesis	69
4.3.5 Koefisien Determinasi	72
4.4 Pembahasan	67
4.4.1 Pengaruh <i>Product Diversity</i> terhadap Loyalitas Pelanggan	73
4.4.2 Pengaruh Atmosfer Kafe terhadap Loyalitas Pelanggan	74
4.4.3 Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan	75
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	77
5.1 Kesimpulan	77
5.2 Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	79



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Varian Kopi di Warung Kopi Cak Wang	4
Tabel 1.2: Pengunjung Warung Kopi Cak Wang Periode November 2016 - November 2017	5
Tabel 2.1: Ringkasan Penelitian Terdahulu	36
Tabel 4.1: Jumlah Tenaga Kerja Warung Kopi Cak Wang	54
Tabel 4.2: Menu yang Dijual Warung Kopi Cak Wang	56
Tabel 4.3: Jumlah Kuesioner	57
Tabel 4.4: Responden Menurut Usia	57
Tabel 4.5: Responden Menurut Jenis Kelamin	58
Tabel 4.6: Responden Menurut Lama Berlangganan	58
Tabel 4.7: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap <i>Product Diversity</i>	59
Tabel 4.8: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Atmosfer Kafe	60
Tabel 4.9: Frekuensi Pernyataan Responden terhadap Harga	61
Tabel 4.10: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan	63
Tabel 4.11: Hasil Pengujian Validitas	65
Tabel 4.12: Hasil Pengujian Reliabilitas	65
Tabel 4.13: Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	66
Tabel 4.14: Hasil Uji Multikolinearitas	69
Tabel 4.15: Hasil Uji F	71
Tabel 4.16: Hasil Uji t	72
Tabel 4.17: Hasil Uji Koefisien Determinasi	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1: Model Perilaku Konsumen	22
Gambar 2.2: Kerangka Konseptual	37
Gambar 4.1: Struktur Organisasi Warung Kopi Cak Wang	52
Gambar 4.2: Hasil Uji Normalitas	68
Gambar 4.3: Hasil Uji Heteroskedastisitas	70



DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1 : Pengantar Kuesioner
- LAMPIRAN 2 : Petunjuk Pengisian Kuesioner
- LAMPIRAN 3 : Kuesioner Penelitian
- LAMPIRAN 4 : Rekapitulasi Kuesioner
- LAMPIRAN 5 : Frekuensi Pernyataan Responden
- LAMPIRAN 6 : Hasil Uji Validitas
- LAMPIRAN 7 : Hasil Uji Reliabilitas
- LAMPIRAN 8 : Hasil Uji Regresi Linier Berganda, Uji Asumsi Klasik, dan Uji Hipotesis
- LAMPIRAN 9 : Tabel r Product Moment, Tabel Distribusi F, dan Tabel Distribusi t
- LAMPIRAN 10 : Dokumentasi Penelitian

