

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,
DAN GAYA HIDUP TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
STARBUCKS CENTRAL PARK MALL**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen**

Universitas Mercu Buana Jakarta



Nama : Wisnu Dwi Prakoso

Nim : 43113010217

**Program Studi Manajemen S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2017**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Wisnu Dwi Prakoso

NIM : 43113010217

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 14 Februari 2017



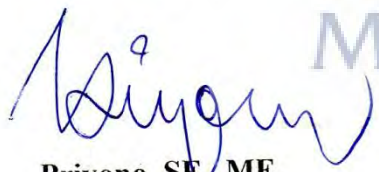
Wisnu Dwi Prakoso

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Wisnu Dwi Prakoso
NIM : 43113010217
Program Studi : S-1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Gaya Hidup terhadap Loyalitas Pelanggan Starbucks Central Park Mall.
Tanggal Lulus Ujian :

Disahkan Oleh :

Pembimbing,



Priyono, SE., ME.

Tanggal : 29/3/2017

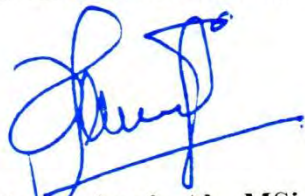
Ketua Penguji

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Mafizatun Nurhayati, SE., MM.

Tanggal : 25/3/2017

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Dr. Harnovinsah, Ak., MSi., CA.

Tanggal : 31/3/2017

Ketua Program Studi

S-1 Manajemen,



Dudi Permana, MM., Ph.D.

Tanggal : 31/3/2017

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT karena atas rahmat dan karunia yang diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini sebagai salah satu syarat untuk Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta.

Melalui berbagai data yang tersedia dan dengan kemampuan yang masih terbatas dalam penelitian ini, penulis mencoba menganalisa mengenai tingkat Loyalitas Pelanggan Starbucks pada Central Park Mall. Adapun judul dari penelitian ini adalah **“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Gaya Hidup terhadap Loyalitas Pelanggan pada Starbucks Central Park Mall”**.

Walaupun penulis telah berusaha sebaik-baiknya dalam penulisan ini namun dengan terbatasnya ilmu pengetahuan yang dimiliki serta terbatasnya waktu untuk mendapatkan data, maka penulis menyadari penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna dan juga memiliki banyak kekurangan. Tetapi penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan ilmu yang bermanfaat.

Penulis sangat berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi Perusahaan Starbucks yang berada di Central Park Mall, Dalam hal untuk terus meningkatkan kualitas-kualitas nya agar para konsumen tetap loyal yang berlandaskan kepada Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Gaya Hidup.

Dalam menyelesaikan penelitian ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan yang diberikan kepada:

1. Terima kasih kepada kedua orang tua saya, Bapak Sugiyanto dan Ibu Sugiarti dan Mas Citra Buana Seta yang selalu memberikan doa, dukungan, semangat, motivasi, pengertiannya dan kasih sayang yang tiada batasnya sehingga penulis bisa mencapai pendidikan hingga saat ini.
2. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Endi Rekarti, SE, ME selaku Direktur Kemahasiswaan Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak.,Si., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
5. Jajaran Program studi manajemen S1, Bapak Dudi Permana, MM., Ph.D selaku kaprodi manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Bapak Mochamad Soelton, S.Psi., dan Ibu Ryani Diyan Parashakti, SE., MM selaku sekretaris I dan II program studi Manajemen S1.
6. Bpk Priyono SE.,ME, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah sabar membimbing, mengarahkan, memberikan semangat-semangat yang tiada hentinya dan saran-saran beserta motivasi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat tersusun.

7. Sahabat dan teman-teman terdekat seperti Gilang Firhan Ananda, Chakra Rusmana, Raden Fahrizal, Iqbal Bagus Tawakal, Nadya Aelisa Wiranata, Ahwan Mustaqim, Sadar Widi, Denny Irfan Arsyad dan Desi Indriani Salim. Terimakasih sudah memberikan semangat, motivasi, doa serta memberikan banyak pengalaman berharga. Semangat selalu semoga kita sukses bersama dan kita selalu dalam lindungan Allah SWT.
8. Teman dan Sahabat Ormawa FEB khususnya BEM-FEB Periode 2015/2016. Terimakasih telah menjadi keluarga yang hebat di dalam sebuah organisasi yang hebat.
9. Teman dan sahabat terdekat seperti Sugandi, Bara Al-Assad, Bobby Werlian, Mutiara Dwi Anjani, Lufthi Rizky Amalia, dan Muhammad Imam Hakim sudah memberikan semangat, motivasi, doa, serta memberikan pengalaman yang sangat berharga. Semangat selalu semoga kita sukses bersama dan kita selalu dalam lindungan Allah SWT.
10. Teman dan sahabat saya seperti Chanoe Pangestu, Desi Umamah, Nurrochmatun Palupi, dan Ivon Mega. Terimakasih sudah memberikan semangat, motivasi, doa, serta bantuan kepada saya. Semangat selalu semoga kita sukses bersama dan kita selalu dalam lindungan Allah SWT.
11. Teman dan sahabat sejak SMA seperti Aulia Abdunafiud, Ries Setyadi, Kabela Filza, Gayatri Sekar Taji, Nida Azizah, dan Isyah Indah Sari. Terimakasih sudah memberikan semangat, motivasi, doa, serta pengalaman yang berharga. Semangat selalu semoga kita sukses bersama dan kita selalu dalam lindungan Allah SWT.

12. Teman dan sahabat Manajemen S1 seluruh angkatan yang saya kenal dari angkatan 2009-2016, terimakasih telah memberikan satu pengalaman berharga selama saya mengampu pendidikan di Universitas Mercubuana.
13. Nabila Zata Dini wanita yang sealalu memberi saya semangat, motivasi, doa, serta dukungan selama ini untuk mengerjakan penelitian ini. Teimakasih. Semangat selalu semoga kita sukses bersama dan kita selalu dalam lindungan Allah SWT.
14. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah banyak memberikan segenap ilmu pengetahuan yang bermanfaat dan tidak terbatas kepada penulis.



Jakarta,

Hormat Saya

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Wisnu Dwi Prakoso

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiiiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB IPENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kontribusi Penelitian.....	9
 BAB IKAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka	10
1. Definisi Pemasaran	10
2. Definisi Manajemen Pemasaran	11
3. Definisi Kualitas Produk	12
3.1 Tingkatan Produk	14
3.2 Dimensi Kualitas Produk.....	15
4. Definisi Kualitas Pelayanan	17
4.1 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	19
5. Definisi Gaya Hidup.....	20

5.1 Dimensi Gaya Hidup.....	22
6. Definisi Loyalitas Pelanggan.....	23
6.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	26
6.3 Dimensi Loyalitas Pelanggan.....	27
B. Rerangka Penelitian	28
1. Penelitian Terdahulu.....	28
2. Hubungan Antar Variabel	36
a. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan	36
b. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	36
c. Pengaruh Gaya Hidup terhadap Loyalitas Pelanggan.....	37
3. Rerangka Pemikiran	38
C. Hipotesis	39

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	40
1. Waktu Penelitian.....	40
2. Tempat Penelitian	40
B. Desain Penelitian	40
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	41
1. Definisi Variabel	41
2. Definisi Operasional Variabel	42
D. Pengukuran Variabel	47
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	48
1. Populasi Penelitian.....	48
2. Sampel Penelitian.....	48
F. Teknik pengumpulan data.....	49
G. Metode Analisis Data	50
1. Analisis PLS (<i>Partial Least Square</i>)	50
2. Langkah-Langkah Pengujian PLS.....	51

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	54
B. Hasil Uji Deskriptif.....	58
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	59
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Formal Terakhir	59
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pengeluaran Per Bulan	60
C. Deskriptif Jawaban Responden.....	61
1. Variabel Kualitas Produk	61
2. Variabel Kualitas Pelayanan	62
3. Variabel Gaya Hidup.....	63
4. Variabel Loyalitas Pelanggan.....	64
D. Metode Analisis Data <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	64
1. Evaluasi Measurement Model (<i>Outer Model</i>).....	65
a. <i>Convergent Validity</i>	65
b. <i>Discriminant Validity</i>	70
c. <i>Composite Reliability Dan Cornbachs Alpha</i>	72
2. Pengujian Model Struktural/Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>)	74
a. Nilai <i>R-Square</i>	74
E. Pembahasan	78
1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	78
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	79
3. Pengaruh Gaya Hidup Terhadap Loyalitas Pelanggan	80

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	82
B. Saran	83

DAFTAR PUSTAKA	87
-----------------------------	----

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Perbandingan Pengunjung Starbucks Central Park Mall.....	6
Tabel 1.2 Pra Survey.....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1 Operasional Variabel Kualitas Produk	44
Tabel 3.2 Operasional Variable Kualitas Pelayanan	45
Tabel 3.3 Operasional Variabel Gaya Hidup.....	46
Tabel 3.4 Operasional Variable Loyalitas Pelanggan	47
Tabel 3.5 Instrumen Skala Likert.....	48
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	59
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Formal Terakhir.....	59
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan	60
Tabel 4.5 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk.....	61
Tabel 4.6 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan	62
Tabel 4.7 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Gaya Hidup.....	63
Tabel 4.8 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Loyalitas Pelanggan	64
Tabel 4.9 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	66
Tabel 4.10 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi).....	68
Tabel 4.11 Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Cross Loadings)</i>	70

Tabel 4.12 Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i>	73
Tabel 4.13 Hasil Pengujian <i>Cronbach's Alpha</i>	73
Tabel 4.14 Nilai R ² Variabel Endogen	74
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Hipotesis.....	76

Daftar Gambar

Gambar 2.1 Rerangka Penelitian.....	38
Gambar 4.1 Hasil Algorithm PLS.....	67
Gambar 4.2 Hasil Algorithm PLS (Modifikasi).....	69
Gambar 4.3 Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i> (AVE)	72
Gambar 4.4 Hasil Boostrapping.....	77



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner	90
Lampiran 2	Hasil Kuesioner	95
Lampiran 3	Deskriptif Responden	99
Lampiran 4	Uji Validitas Variabel Penelitian (Output PLS).....	101
Lampiran 5	Hasil <i>Outer Loading</i> (Modifikasi)	102
Lampiran 6	Hasil <i>Cross Loading</i>	103
Lampiran 7	<i>Average Variance Extracted</i>	104
Lampiran 8	Hasil Uji Reabilitas	104
Lampiran 9	Tabel <i>R-Square</i>	105
Lampiran 10	Tabel Hasil Uji Hipotesis	105
Lampiran 11	Hasil Uji PLS Konstruksi Diagram Jalur (Sebelum Modifikasi).....	106
Lampiran 12	Hasil Uji PLS Konstruksi Diagram Jalur (Modifikasi).....	107