



**PENGARUH ATRIBUT PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA
MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN: STUDI PADA GERAI
KOPI *COFFEE ON THE RUN***



KARYA AKHIR

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Oleh :

**RR. ENDANG KUNCOROMURTI S
55109110041**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2012**

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang menyatakan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir ini:

Judul : **Pengaruh Atribut Produk, Kualitas Pelayanan, dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan: Studi Pada Gerai Kopi *Coffee On The Run***

Bentuk Karya Akhir: Riset Bisnis

Nama : Rr. Endang Kuncoromurti S

N I M : 55109110041

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 10 Agustus 2012

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan Bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 10 Agustus 2012

Rr. Endang Kuncoromurti S

PENGESAHAN

Judul : **Pengaruh Atribut Produk, Kualitas Pelayanan, dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan: Studi Pada Gerai Kopi *Coffee On The Run***

Bentuk karya Akhir: Riset Bisnis

Nama : Rr. Endang Kuncoromurti Suryastuti

N I M : 55109110041

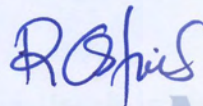
Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 10 Agustus 2012

Mengesahkan,

**Ketua Program Studi
Magister Manajemen**

Direktur Program Pascasarjana

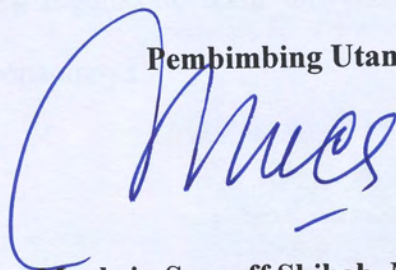


Dr.Rina Astini, SE, MM



Prof.Dr. Didik J.Rachbini

Pembimbing Utama



Muchsin Saggaff Shihab, MBA, PhD

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang menyatakan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir ini:

Judul : **Pengaruh Atribut Produk, Kualitas Pelayanan, dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan: Studi Pada Gerai Kopi *Coffee On The Run***

Bentuk Karya Akhir: Riset Bisnis

Nama : Rr. Endang Kuncoromurti S

N I M : 55109110041

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 10 Agustus 2012

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan Bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 10 Agustus 2012

Rr. Endang Kuncoromurti S

KATA PENGANTAR

Salam Sejahtera,

Segala puji dan syukur saya ucapkan dalam Kasih Kristus atas segala berkat yang diberikanya dan kenikmatan kepada saya hingga saat ini. Ucapan syukur saya sanjungkan kepada Yang Maha Esa karena tesis ini telah saya selesaikan dengan baik. Penyusunan tesis ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan guna menyelesaikan studi program S-2 pada Program Magister Manajemen Konsentrasi Pemasaran Universitas Mercu Buana Jakarta. Saya mengharapkan semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua kalangan yang membacanya dan dapat memberi sumbangan bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Dalam kesempatan ini saya ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan moril/spirit dengan selesainya tesis ini, yaitu antara lain:

1. Muchsin Saggaff Shihab, MBA, PhD, selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk berdiskusi dengan penulis dan selalu memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan tesis ini.
2. Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Rina Astini, SE, ME selaku Ketua Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta.
4. Semua dosen Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah mencurahkan seluruh perhatian, ilmunya dan pengalamannya kepada saya.

5. Seluruh staf akademik dan administrasi Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta atas bantuan dan kerjasamanya selama penulis kuliah di MM UMB, khususnya Bapak Kasiyo dan MbakYuni.
6. Untuk ibuku Ibu Sulastri Soeryo dan Bapak Rasulan Maledian yang telah memberikan dukungan, semangat dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan studi S2.
7. Saudara-saudaraku tercinta yang selalu memberikan dukungan dan semangat pada penulis dalam penyusunan tesis
8. Ibu Ratna Indrayani sebagai Direktur PT. ReMark Indonesia dimana tempat saya bekerja yang selalu memberikan dukungan dan semangat dan motivasi untukku .
9. Ibu Renny Mumech selaku Manager Coffee On The Run dan rekan – rekan barista, terutama Mbak Etty yang dengan semangat membantu menyelesaikan karya akhir ini.
10. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tesis yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Semoga berkat yang telah diberikan kepada saya mendapatkan balasan yang setimpal dengankasihsertakaruniadari Yang MahaKuasa. Amin.

Jakarta, 10 Agustus 2012

Rr. Endang Kuncoromurti S

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1 Sekilas Tentang Gerai Kopi <i>Coffee On The Run</i>	8
2.1.1.Lokasi Gerai Kopi <i>Coffee On The Run</i>	9
2.1.2.Jenis Kopi di Gerai Kopi <i>Coffee On The Run</i>	10
2.1.3.Produk Minuman Kopi <i>Coffee On The Run</i>	12
2.1.4.Bisnis Proses Gerai Kopi <i>Coffee On The Run</i>	13
2.2. Tantangan Bisnis Gerai Kopi <i>Coffee On The Run</i>	13
2.3. Struktur Perusahaan Gerai Kopi <i>Coffee On The Run</i>	14

BAB III. TINJAUAN PUSTAKA

3.1 Tinjauan Pustaka.....	15
3.1.1. Atribut Produk.....	15
3.1.2. Kualitas Pelayanan	18
3.1.3. Citra Merek	20
3.1.3.1. Dimensi Citra Merek.....	22
3.1.4. Kepuasan Pelanggan	24
3.1.4.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	24
3.1.4.2. Faktor –Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	26
3.2. Penelitian Terdahulu	27
3.3. Kerangka Penelitian	28
3.4. Hipotesis.....	30

BAB IV. METODE PENELITIAN

4.1 .Waktu dan Tempat Penelitian	32
4.2 .Jenis Penelitian	32
4.3 .Definisi dan Operasionalisasi Variabel	32
4.4 .Pengukuran Variabel	
4.4.1. Metode Penskalaan	36
4.5 .Populasi	36
4.6 .Teknik Pengumpulan Data.....	37
4.6.1. Metode Angket Dengan Kuesioner	37
4.6.2. Wawancara	37
4.7 .Metode Analisis Data	
4.7.1. Uji Instrumen Penelitian	38
4.7.1.1 Uji Validitas.....	38
4.7.1.2 Uji Reabilitas.....	38
4.7.2. Pengujian Asumsi Klasik	39
4.7.2.1. Uji Multikolinieritas.....	39

4.7.2.2. Uji Heteroskedastisitas.....	39
4.7.3.3 .Uji Normalitas.....	39
4.7.3. Analisis Regresi Linier Berganda	40
4.7.3 Koefisien Determinasi.....	40
4.8. Uji Hipotesis	41
4.8.1 Uji F.....	42
4.8.2 Uji T.....	42
BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
5.1. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas	43
5.1.1. Hasil Uji Validitas.....	43
5.1.2. Hasil Uji Reabilitas.....	45
5.2. Hasil Penelitian	46
5.2.1. Latar Belakang Responden	46
5.2.2. Analisis Deskriptif.....	47
5.2.2.1. Variabel Atribut Produk.....	48
5.2.2.2. Variabel Kualitas Pelayanan.....	45
5.2.2.3. Variabel Citra Merek.....	52
5.2.2.4. Variabel Kepuasan.....	53
5.3. Analisa Data	
5.3.1. Uji Multikolinieritas.....	54
5.3.2. Uji Heteroskedastisitas.....	55
5.3.3 Uji Normalitas.....	56
5.4. Analisis Hasil Penelitian.....	57
5.4.1. Pengujian Hipotesis.....	60
5.4.1.1. Pengaruh Atribut Produk Minuman Kopi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	60
5.4.1.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	60

5.4.1.3. Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	61
5.4.1.4. Pengaruh Atribut Produk Minuman Kopi, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	62
5.4.1.5. Matrix Korelasi Per Dimensi.....	65
5.5 Pembahasan.....	65

BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan	70
6.2. Rekomendasi.....	71

DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN.....	74
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	106



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Tabel Rata- Rata Jumlah Pembeli.....	3
1.2 .Tabel Rata- Rata Produksi	4
4.1. Tabel Definisi Operasional Varibel.....	34
5.1. Hasil Uji Validitas Instrument Penelitian.....	43
5.2. Hasil Uji Reabilitas Instrument Penelitian.....	45
5.3. Tabel Latar Belakang Responden	46
5.4 .Tabel Angka Indeks Variabel Atribut Produk.....	48
5.5. Tabel Angka Indeks Variabel Kualitas Pelayanan.....	50
5.6. Tabel Angka Indeks Variabel Citra Merek.....	52
5.7. Tabel Angka Indeks Variabel Kepuasan	53
5.8. Collinearity Statistic.....	55
5.9. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	55
5.10. Hasil Uji Normalitas.....	57
5.11. Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	58
5.12. Hasil Correlation Matrix dimensi dari Varibel Penelitian.....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Coffee On The Run di Mayapada Tower	9
2.2. Coffee On The Run di Plaza Permata.....	9
2.3. Coffee On The Run di Menara Hijau.....	10
2.4. Jenis Kopi Robusta.....	10
2.5. Jenis Kopi Arabica.....	11
2.6. Jenis Kopi Coffee On The Run.....	12
2.7. Ice Coffee Latte Coffee On The Run.....	12
2.8. Ice Coffe Mochacino Coffee On The Run.....	12
2.9. Hot Coffee Latte/Mochacino <i>Coffee On The Run</i>	13
2.10. Bisnis Proses <i>Coffee On The Run</i>	13



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	75
Lampiran 2 Data Responden.....	77
Lampiran 3 Ditribusi Frekuensi Varibel.....	81
Lampiran 4 Uji Validitas dan Reabilitas.....	90
Lampiran 5 Ui Asumsi Klasik.....	100
Lampiran 6 Regresi Linier Berganda.....	103
Lampiran 7 Uji Produk Moment.....	105

