

**PENGARUH DIGITAL MARKETING, KUALITAS PRODUK,  
DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA  
COFFEE SHOP JANJI JIWA**

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh :**

Andika Ramanda Putra

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
(43118110183)

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCUBUANA  
JAKARTA**

**2022**

**PENGARUH DIGITAL MARKETING, KUALITAS PRODUK,  
DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA  
COFFEE SHOP JANJI JIWA**

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



**Disusun Oleh :**

Andika Ramanda Putra

(43118110183)

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCUBUANA  
JAKARTA**

**2022**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Andika Ramanda Putra

NIM : 43118110183

Program Studi : SI Manajemen

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 26 Juli 2022



Andika Ramanda Putra

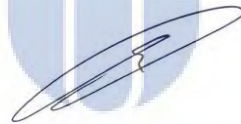
NIM : 43118110183

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Andika Ramanda Putra  
NIM : 43118110183  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Digital Marketing, Kualitas Produk, Dan Harga TerhadapLoyalitas Konsumen Pada Coffee Shop Janji Jiwa  
Tanggal Sidang : 23 November 2022

Disahkan oleh :

Pembimbing



U N Dr. Setyo Riyanto, SE., MM

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.



Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

LPTA  
12221957



Please Scan  
QRCode to Verify

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Digital Marketing, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Coffee Shop Janji Jiwa”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi terlaksana berkat bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya, Bapak Dr. Setyo Riyanto SE, MM, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis hanturkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal ini terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr.Ir. Andi Adriansyah,M.Eng. selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. H. Sonny Indrajaya, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Ade Permata Surya S.Gz, MM selaku dosen Tugas Akhir yang telah sabar membimbing, mengarahkan, dan memberikan semangat dan saran-saran beserta motivasi kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat tersusun.

5. Kedua orang tua tercinta motivasi terbesarku yang selalu memberikan doa, dorongan inspirasi dan pengertian yang tak ternilai harganya serta semua dukungan baik moril maupun materil.
6. Bapak Dr. Setyo Riyanto SE, MM, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, serta banyak sekali ilmu pengetahuan
7. Teman-teman seperjuangan dari jurusan ekonomi dan bisnis yang selalu menjadi keluarga dekat selama di Universitas Mercu Buana.
8. Pihak-pihak lain yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Dengan kerendahan hati, penulis menyadari bahwa penulisan proposal ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karenanya, mohon saran yang membangun dari segenap pembaca, sehingga diharapkan demi perbaikan penelitian dimasa yang akan datang. Semoga penelitian ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi peneliti dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, peneliti mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam penelitian ini

Jakarta, 26 Juli 2021



Andika Ramanda Putra

## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                                       | <b>i</b>    |
| <b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....</b>                       | <b>ii</b>   |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>                           | <b>iii</b>  |
| <b>ABSTRAK .....</b>   | <b>iv</b>   |
| <b>ABSTRACT.....</b>   | <b>v</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                       | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>   | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>  | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>  | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                                     | <b>xii</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                                   | <b>1</b>    |
| A. Latar Belakang Masalah .....                                  | 1           |
| B. Rumusan Masalah.....  | 6           |
| C. Tujuan Penelitian.....  | 7           |
| D. Kontribusi Penelitian .....                                   | 7           |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....</b>     | <b>9</b>    |
| A. Kajian Pustaka .....  | 9           |
| 1. Manajemen Pemasaran .....                                     | 9           |
| 2. Loyalitas Konsumen .....                                      | 10          |
| 3. Digital marketing .....                                       | 16          |
| 4. Kualitas Produk.....  | 19          |
| 5. Harga.....  | 24          |
| 6. Penelitian Terdahulu .....                                    | 26          |
| B. Pengembangan Hipotesis .....                                  | 32          |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>                        | <b>35</b>   |
| A. Waktu dan Tempat Penelitian.....                              | 35          |
| B. Objek Penelitian.....   | 35          |
| C. Desain Penelitian .....                                       | 35          |
| D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasioanal Penelitian..... | 37          |

|  |           |
|--|-----------|
| E. Populasi dan Sampel.....                        | 39        |
| F. Teknik Pengumpulan Data.....                    | 40        |
| G. Metode Analisis Data.....                       | 41        |
| Langkah 1: Uji Validitas dan Uji Reliabilitas..... | 42        |
| Langkah 2 : Uji Asumsi Klasik.....                 | 43        |
| Langkah 3 : Uji Analisa Regresi dan Kolerasi ..... | 45        |
| Langkah 4 : Uji Hipotesis .....                    | 46        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>            | <b>49</b> |
| A. Analisis Deskriptif .....                       | 49        |
| B. Deskripsi Responden .....                       | 55        |
| C. Hasil Penelitian .....                          | 58        |
| 1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....       | 58        |
| 2. Uji Asumsi Klasik.....                          | 70        |
| 3. Analisa Regresi .....                           | 75        |
| 4. Uji Hipotesis .....                             | 78        |
| D. Pembahasan Hasil Penelitian.....                | 81        |
| <b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>              | <b>85</b> |
| A. Kesimpulan.....                                 | 85        |
| B. Saran .....                                     | 86        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                        | <b>88</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                               | <b>92</b> |



## DAFTAR TABEL

| <b>Tabel</b> | <b>Judul</b>  | <b>Halaman</b> |
|--------------|---|----------------|
| 1.1          | Tabel Pra Survey  | 5              |
| 2.1          | Penelitian Terdahulu  | 27             |
| 3.1          | Operasional Data  | 37             |
| 3.1          | Skala Likert  | 41             |
| 4.1          | Responden Berdasarkan Jenis Kelamin   | 56             |
| 4.2          | Responden Berdasarkan Usia  | 56             |
| 4.3          | Responden Berdasarkan Pekerjaan   | 57             |
| 4.4          | Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan  | 58             |
| 4.5          | Uji Validitas Variabel X <sub>1</sub> Digital Marketing (DM)                      | 59             |
| 4.6          | Uji Validitas Variabel X <sub>2</sub> Kualitas Produk (KP)                        | 60             |
| 4.7          | Uji Validitas X <sub>3</sub> Harga (H)  | 62             |
| 4.8          | Uji Validitas Variabel Y Loyalitas Konsumen (LK)                                  | 63             |
| 4.9          | Uji Reliabilitas Variabel X <sub>1</sub> Digital Marketing (DM)                   | 65             |
| 4.10         | Hasil Statistik Reliabilitas Variabel Digital Marketing                           | 66             |
| 4.11         | Uji Reliabilitas Variabel X <sub>2</sub> Kualitas Produk (KP)                     | 66             |
| 4.12         | Hasil Statistik Reliabilitas Variabel Kualitas Produk                             | 67             |
| 4.13         | Uji Reliabilitas Variabel X <sub>3</sub> Harga (H)                                | 68             |
| 4.14         | Hasil Statistik Reliabilitas Variabel Harga                                       | 69             |
| 4.15         | Uji Reliabilitas Variabel Y Loyalitas Konsumen (Y)                                | 69             |
| 4.16         | Hasil Statistik Reliabilitas Variabel Loyalitas Konsumen                          | 70             |
| 4.17         | Hasil Uji Normalitas  | 71             |
| 4.18         | Hasil Uji Multikolinieritas   | 72             |
| 4.19         | Hasil Uji Heteroskedasittas (Uji Glejser)   | 73             |
| 4.20         | Hasil Uji Koefisien Determinasi   | 75             |
| 4.21         | Hasil Uji Regresi Linier Berganda   | 76             |
| 4.22         | Koefisien Regresi Y Terhadap X <sub>1</sub> , X <sub>2</sub> , Dan X <sub>3</sub> | 80             |

## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 1.1 : 7 Kedai Kopi Lokal Terfavorit .....                | 2  |
| Gambar 3.2 : Kerangka Pemikiran .....                           | 39 |
| Gambar 4.1 : Struktur Organisasi .....                          | 52 |
| Gambar 4.2 : Hasil Uji Heteroskedastisitas (Scatter Plot) ..... | 74 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|                                    |     |
|------------------------------------|-----|
| Lampiran 1 Kuisisioner .....       | 92  |
| Lampiran 2 Hasil Kuisisioner ..... | 99  |
| Lampiran 3 Analisa Deskriptif..... | 108 |

