

**PENGARUH NILAI PELANGGAN, KUALITAS
FUNGSIONAL DAN KUALITAS TEKNIKAL TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN STARBUCKS COFFEE
(Studi pada Pelanggan Starbucks Coffee Joglo Raya)**

SKRIPSI



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2021**

**PENGARUH NILAI PELANGGAN, KUALITAS
FUNGSIONAL DAN KUALITAS TEKNIKAL TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN STARBUCKS COFFEE
(Studi pada Pelanggan Starbucks Coffee Joglo Raya)**

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



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Nama : Octovina
NIM : 43116120296

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2021**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan i bawah ini

Nama : Octovina
NIM : 43116120296
Program Studi : S1 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, 13 Januari 2021

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Octovina


43116120296

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Octovina
Nim : 43116120296
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Nilai Pelanggan, Kualitas Fungsional, dan
Kualitas Teknikal terhadap Kepuasan Pelanggan Starbucks
Coffee (Studi Pada Pelanggan Starbucks Coffe Joglo Raya)
Tanggal Lulus Ujian : 14 April 2021

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Daru Asih, SE., M.Si

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Manajemen

Ketua Program Studi S1



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.

Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

LPTA
07210039



Please Scan QRCode to Verify

ABSTRAK

Penelitian ini untuk menganalisis pengaruh nilai pelanggan, kualitas fungsional dan kualitas teknikal terhadap kepuasan pelanggan *starbuck coffee* Joglo raya. Objek penelitian ini adalah pelanggan *starbucks coffee* joglo raya. Penelitian ini dilakukan terhadap 150 responden dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Penentuan ukuran sampel menggunakan teknik *non-probability sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan metode survey, dengan instrument penelitian adalah kuesioner. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Model* (SEM) dengan alat analisis Smart-PLS. penelitian ini membuktikan bahwa nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas fungsional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas teknikal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Nilai Pelanggan, Kualitas Fungsional, Kualitas Teknikal, Kepuasan Pelanggan



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

This study aim to analyze the effect of customer value, functional quality and technical quality on customer satisfaction of Starbuck Coffee Joglo Raya. The object of this research is the customer of Starbucks Coffee Joglo Raya. The research was conducted on 150 respondents using a quantitative descriptive approach. Determination of the sample size using the non-probability sampling technique. Methods of data collection using a survey method, with the research instrument is a questionnaire. The approach used in this research is the Structural Equation Model (SEM) with the Smart-PLS analysis tool. This study proves that customer value has a positive and significant effect on customer satisfaction. Functional quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. Technical quality has a positive and significant effect on customer satisfaction.

Keywords: Customer Value, Functional Quality, Technical Quality, Customer Satisfaction



KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan segala hikmat dan berkat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul **“PENGARUH NILAI PELANGGAN, KUALITAS FUNGSIONAL DAN KUALITAS TEKNIKAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *STARBUCKS COFFEE* JOGLO RAYA”**.

Penulisan skripsi ini adalah syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan Ibu. Dr. Daru Asih., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat pengetahuan dan nasehat yang sangat bermanfaat kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ngadino Surip, MS selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. H.Sonny Indrajaya., MM. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Viciwati, ST, M.Si selaku dosen tugas akhir
5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

6. Kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan doa dan dukungan moral, serta memberikan banyak inspirasi yang tiada henti-hentinya kepada penulis. Sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
7. Teman-teman seperjuangan program studi Manajemen yang tak bisa disebutkan satu persatu.
8. Kepada teman-teman dan kakak senior yang sudah memberikan semangat dan ilmu dalam pembuatan skripsi ini



Jakarta, 13 Januari 2021

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Octovina', is written over a faint, light blue grid background.

Octovina 43116120296

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	13
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	14
BAB II	16
A. KAJIAN PUSTAKA	16
1. Manajemen Pemasaran.....	16
2. Nilai Pelanggan	17
a. Pengertian Nilai Pelanggan.....	17
b. Dimensi Nilai Pelanggan	20
3. Kualitas Pelayanan	21
a. Definisi Kualitas Pelayanan.....	21
b. Dimensi Kualitas Pelayanan	23
4. Kepuasan Pelanggan	26
a. Definisi Kepuasan Pelanggan	26
b. Dimensi Kepuasan Pelanggan	28

B.	Penelitian terdahulu	30
C.	Pengembangan Hipotesis.....	38
D.	Rerangka Pemikiran.....	41
BAB III	43
A.	Waktu dan Tempat Penelitian.....	43
B.	Desain Penelitian	43
C.	Operasionalisasi Variabel	43
1.	Variabel Dependen.....	44
2.	Variabel Independen	46
3.	Operasional Variabel.....	47
D.	Skala Pengukuran	49
E.	Populasi dan Sample Penelitian.....	50
1.	Populasi	50
2.	Sampel.....	50
F.	Jenis dan Sumber Data.....	52
G.	Metode Pengumpulan Data.....	52
H.	Metode Analisis Data	53
BAB IV	57
A.	Analisis Deskriptif.....	57
1.	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	57
2.	Deskripsi Responden.....	58
3.	Deskripsi Variabel.....	62
B.	Analisis <i>Partial Least Square</i>	67
1.	Evaluasi <i>Measurement (outer)</i> Model.....	67
2.	Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>).....	74
C.	Hasil Pengujian Hipotesis.....	77
D.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	78

BAB V	80
A. Simpulan.....	80
B. Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	83
DAFTAR PERTANYAAN	90



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Pra Survey	11
2.1	Penelitian Terdahulu	25
3.1	Operasional Variabel.....	41
3.5	Skala Likert	43
4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	52
4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
4.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	53
4.5	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	54
4.6	Deskripsi Responden Berdasarkan Intensitas Pengunjung	54
4.7	Deskripsi Jawaban Kuesioner Variabel Nilai Pelanggan	55
4.8	Deskripsi Jawaban Kuesioner Variabel Kualitas Fungsional	56
4.9	Deskripsi Jawaban Kuesioner Variabel Kualitas Teknikal.....	57
4.10	Deskripsi Jawaban Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan.....	58
4.11	Hasil Pengujian <i>Convergent validity</i>	60
4.12	Hasil Algoritma <i>Convergent validity</i> (modifikasi)	62
4.13	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Cross loadings)</i>	64
4.14	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Fornell Larcker)</i>	65
4.13	Hasil Pengujian <i>Average Variance Extraced</i>	65
4.14	Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach Alpha</i>	66
4.15	Nilai R ² Square.....	66

4.16 Hasil Pengujian Hipotesis68



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.1	Daftar Negara Terbesar Penghasil dan Pengekspor Kopi	2
1.2	Daftar Negara Konsumsi Kopi Terbesar Dunia	4
1.3	Grafik Pendapatan Starbuck 2011-2015... ..	7
1.4	Top Brand Index.....	8
2.1	Kerangka Konseptual.....	36
4.1	Hasil Algoritma PLS	61
4.2	Hasil Algoritma PLS (modifikasi)	63
4.5	Hasil Uji Bootstrapping.....	68



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner	78
2	Hasil Kuesioner	79
3.	Karakteristik Responden	81
4.	Hasil Output PLS	83
5.	<i>Chart</i>	86



UNIVERSITAS
MERCU BUANA