

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN  
LINGKUNGAN FISIK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KOPI  
JANJI JIWA**

**SKRIPSI**



**Nama : Monica Agatha**

**NIM : 43119210095**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA  
2024**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN  
LINGKUNGAN FISIK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KOPI  
JANJI JIWA**

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

Manajemen Universitas Mercu Buana

Jakarta



Nama : Monica Agatha

NIM : 43119210095

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

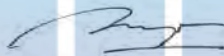
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA  
2024**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Monica Agatha  
NIM : 43119210095  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Kualitas Pelayanan Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Janji Jiwa  
Tanggal Sidang : 28 Februari 2024

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. H. Sonny Indrajaya, M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dudi Permana, Ph.D

LPTA 04243780



Please Scan QRCode to Verify

## **SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI**

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Monica Agatha

NIM : 43119210095

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, 17 Juni 2024

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



Monica Agatha

43119210095

## 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 Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Janji Jiwa**. 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 Dr. H. Sonny Indrajaya, MM 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. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Nurul Hidayah, M. Si, Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dudi Permana, MM, Ph. D selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Dr. H. Sonny Indrajaya Ir.MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya skripsi ini.
5. Ibu Dr. Catur Widayati, SE, MM Selaku Dosen Penguji 1.

6. Ibu Cut Edwina Safia Oebit, SE., MM Selaku Dosen Penguji 2.
7. Para dosen di FEB Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami.
8. Bapak dan Ibu di bagian administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan bersedia membantu segala urusan administrasi selama penulis kuliah.
9. Seluruh teman-teman Manajemen S1 FEB UMB seangkatan yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita.
10. Teristimewa, kedua orang tua dan keluarga tercinta yang telah memberikan semangat, doa, dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Oktavianus Gok Matua Simbolon yang selalu menemani dalam keadaan suka maupun duka, yang selalu mendengarkan keluh kesah penulis dan selalu memberikan dukungan terhadap penulis, terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan penulisan skripsi ini.
12. Kepada teman-teman dan kakak senior yang sudah memberikan semangat dan ilmu dalam pembuatan skripsi ini.

Jakarta, 18 Desember 2023

Monica Agatha

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....</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>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	18
C. Tujuan Penelitian .....	19
D. Kontribusi Penelitian.....	19
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....</b>	<b>21</b>
A. Kajian Pustaka.....	21
B. Penelitian Terdahulu .....	39
C. Pengembangan Hipotesis .....	44
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>48</b>
A. Tempat dan Waktu Penelitian .....	48
B. Desain Penelitian.....	48
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel .....	48
D. Skala Pengukuran.....	52
E. Populasi dan Sampel .....	53
F. Metode Pengumpulan Data .....	55
G. Metode Analisis Data.....	56

<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>64</b>
A. Analisis Deskriptif .....	64
B. Analisis Partial Least Square .....	73
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>89</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>92</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>96</b>



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1. 1.	Rata-Rata Penjualan Kopi Janji Jiwa dan Pesaing	13
1. 2.	Hasil Pra-Survey	16
2. 1.	Hasil Penelitian Terdahulu	39
3. 1.	Operasionaliasi Variabel Kualitas Produk	51
3. 2.	Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan	51
3. 3.	Operasionalisasi Variabel Lingkungan Fisik	52
3. 4.	Operasionalisasi Variabel Lingkungan Fisik	52
3. 5.	Pengukuran Skala Likert	53
4. 1.	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
4. 2.	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	66
4. 3.	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan	67
4. 4.	Deskripsi Responden Pekerjaan	68
4. 5.	Deskripsi Responden Berdasarkan Produk	68
4. 6.	Hasil Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	69
4. 7.	Hasil Deskripsi Variabel Lingkungan Fisik	71
4. 8.	Hasil Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan	72
4. 9.	Hasil Nilai <i>Loading Factor</i>	74
4. 10.	Hasil Nilai <i>Loading Factor</i>	77
4. 11.	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Cross Loadings)</i>	79
4. 12.	<i>Discriminant Validity-Fornell Larcker Criterion</i>	81

4. 13.	Hasil <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	81
4. 14.	Hasil Pengujian Reliabilitas	82
4. 15.	Hasil <i>R-Square</i>	83
4. 16.	Hasil Pengujian <i>Blindfolding</i>	84
4. 17.	Hasil <i>Output Bootstrapping Path Coeffiencts</i>	84



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1. 1.	Omset Penjualan Kopi Janji Jiwa	12
2. 1.	Kerangka Pemikiran	47
4. 1.	PLS Algoritma	74
4. 2.	PLS Algoritma Hasil Modifikasi	76



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Kueisoner Penelitian	96
2	Tabulasi Jawaban Responden	99
3	Data Output PLS	127



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA