



**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PELAYANAN DAN
HARGA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI
KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING
(STUDI PADA KONSUMEN KOPI KENANGAN, TEBET)**



TESIS

UNIVERSITAS

**Natalia Rosauli Basa Simanjuntak
55119120042**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2023**



**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PELAYANAN DAN
HARGA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI
KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING
(STUDI PADA KONSUMEN KOPI KENANGAN, TEBET)**

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan
Program Studi Magister Manajemen

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**Natalia Rosauli Basa Simanjuntak
55119120042**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2023**

ABSTRACT

This research was conducted to determine the effect of merek image, service quality and price on customer satisfaction and its effect on customer loyalty. The object of this research is Kopi Kenangan, Tebet. This research was conducted on 150 respondents using a quantitative descriptive method. Therefore, the data analysis used is statistical analysis in the form of Smart PLS. The results of this study indicate that the merek image variable has a positive and insignificant effect on customer satisfaction, service quality has a negative and insignificant effect on customer satisfaction, price has a positive and significant effect on customer satisfaction, merek image has a positive and insignificant effect on customer loyalty, quality service has a negative and insignificant effect on customer loyalty, price has a positive and significant effect on customer loyalty, customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty, merek image through customer satisfaction has a positive and significant effect not significant effect on customer loyalty, service quality through customer satisfaction negative and insignificant effect on consumer loyalty, price through customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty.

Keywords: Merek Image, Service Quality, Price, Customer Satisfaction, Customer Loyalty



ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dalam rangka untuk mengetahui pengaruh citra merek, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen dan dampaknya terhadap loyalitas konsumen. Objek penelitian ini adalah Kopi Kenangan, Tebet. Penelitian ini dilakukan terhadap 150 responden dengan menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Karena itu, analisis data yang digunakan adalah analisis statistik dalam bentuk Smart PLS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel citra merek berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen, kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen, harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, citra Merek berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas konsumen, kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas konsumen, harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen, kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen, citra merek melalui kepuasan konsumen berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas konsumen, kualitas pelayanan melalui kepuasan konsumen berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas konsumen, harga melalui kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen.

Kata Kunci: Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen



LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi pada konsumen Kopi Kenangan, Tebet)

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

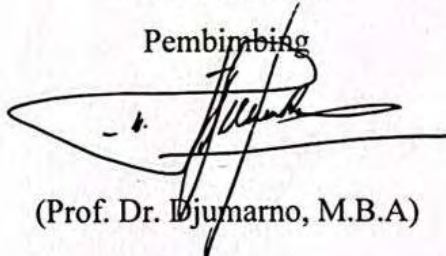
Nama : Natalia Rosauli Basa Simanjuntak

NIM : 55119120042

Program Studi : Magister Manajemen

Tanggal : 10 Maret 2023

Disahkan oleh:
Pembimbing



(Prof. Dr. Djumarno, M.B.A)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



(Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak)

Ketua Program Studi
Magister Manajemen



(Dr. Lenny C. Nawangsari, M.M.)

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi pada konsumen Kopi Kenangan, Tebet)

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Natalia Rosauli Basa Simanjuntak

NIM : 55119120042

Program Studi : Magister Manajemen

Tanggal : 10 Maret 2023

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

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

Jakarta, 10 Maret 2023



NATALIA ROSA BS

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberikan kasih karunia-Nya dan berkat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis penelitian yang berjudul “Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi pada konsumen Kopi Kenangan, Tebet)”.

Penulis menyadari penyusunan tesis ini tidak lepas dengan bimbingan dari Prof. Dr. Djumarno, M.B.A. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan memberikan saran, semangat, waktu, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat dalam menyelesaikan penyusunan tesis ini. Maka dari itu, dalam kesempatan ini penulis memanjatkan puji syukur atas kemurahan berkat-Nya dan ingin berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan tesis ini, yaitu :

1. Prof. Dr. Andi Adriansyah, M. Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
3. Dr. Lenny C. Nawangasari, M.M. selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana
4. Dr. Agus Arijanto, SE, M.M. selaku ketua penguji ujian akhir Tesis, yang telah memberikan masukan yang sangat berarti untuk perbaikan Tesis ini.

5. Dudi Permana, M.M., Ph.D. selaku dosen penguji ujian akhir Tesis, yang telah memberikan masukan dan saran agar Tesis ini menjadi lebih baik.
6. Bapak dan Ibu Dosen pengajar Magister Manajemen Universitas Mercu Buana, Jakarta yang telah mengajar dan membimbing.
7. Kepada pembeli Kopi Kenangan yang menjadi sampel pada penelitian ini.
8. Keluarga dan teman-teman tercinta terkhusus papa dan mama yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.

Penulis juga menyadari bahwa banyak ketidaksempurnaan dalam penulisan tesis ini dan masih banyak kekurangan, untuk itu penulis berharap bagi pembaca agar dapat memperbaiki penulisan tesis ini di kemudian hari. Akhir kata, penulis berharap tesis ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan menjadi bahan informasi untuk menambah pengetahuan khususnya rekan-rekan mahasiswa jurusan magister manajemen Universitas Mercu Buana, Jakarta.

Jakarta, 10 Maret 2023

Natalia Rosa

DAFTAR ISI

<i>ABSTRACT</i>	ii
ABSTRAK	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
 BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Masalah	10
1.4. Kontribusi Penelitian.....	11
 BAB II. KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
2.1. Kajian Teori.....	12
2.2. Penelitian Terdahulu.....	14
2.3. Pengembangan Hipotesis.....	18
 BAB III. METODE PENELITIAN	
3.1. Desain Penelitian	40
3.2. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	41
3.3. Populasi dan Sampel.....	44
3.4. Metode Pengumpulan Data	45
3.5. Metode Analisis Data	46

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Profil Perusahaan	54
4.2. Karakteristik Responden.....	55
4.3. Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel.....	59
4.4. Hasil Analisis Data	62
4.5. Pembahasan Hasil Penelitian.....	82

BAB V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan.....	96
5.2. Saran	98

DAFTAR PUSTAKA	100
----------------------	-----

LAMPIRAN.....	103
---------------	-----



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Produksi kopi di Indonesia tahun 2015-2021	1
Tabel 1.2. Data Top Merek Indeks 2020.....	4
Tabel 1.3. Hasil Survey Pendahuluan	6
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1. Operasional Variabel.....	43
Tabel 3.2. Skala <i>Likert</i>	45
Tabel 4.1. Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin	55
Tabel 4.2. Distribusi Frekuensi Usia.....	56
Tabel 4.3. Distribusi Frekuensi Pendidikan	56
Tabel 4.4. Distribusi Frekuensi Pendidikan	57
Tabel 4.5. Distribusi Frekuensi Membeli Kopi Kenangan Dalam 1 Bulan	58
Tabel 4.6. Hasil Uji Deskriptif Variabel Citra Merek.....	59
Tabel 4.7. Hasil Uji Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	60
Tabel 4.8. Hasil Uji Deskriptif Harga	61
Tabel 4.9. Hasil Uji Deskriptif Kepuasan Konsumen.....	61
Tabel 4.10. Hasil Uji Deskriptif Loyalitas Konsumen.....	62
Tabel 4.11. Nilai Loading Factor	64
Tabel 4.12. Hasil Uji <i>Discriminant Validity (Cross Loading)</i>	65
Tabel 4.13. Hasil Uji <i>Discriminant Validity (Fornell-Larcker Criterion)</i>	67
Tabel 4.14. Hasil Uji AVE (<i>Average Variance Extracted</i>).....	67
Tabel 4.15 Hasil Uji <i>Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)</i>	68
Tabel 4.16. Hasil Uji <i>Composite Reliability dan Cronbach's Alpha</i>	69
Tabel 4.17. Hasil Uji <i>R Square (R2)</i>	70
Tabel 4.18 Hasil Uji <i>f-square (f2)</i>	71
Tabel 4.19 Hasil Uji <i>Collinearity Statistic (VIF)</i>	73
Tabel 4.20 Hasil Uji Model Fit	74
Tabel 4.21 Hasil Uji Redudansi Validasi-Silang Konstruk	74

Tabel 4.22 Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Secara Langsung Variabel Independen Terhadap Variabel Dependen.....	76
Tabel 4.23 Hasil Uji Mediasi	80



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Penjualan kopi Kenangan dari tahun 2019-2021	3
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual	39
Gambar 4.1. Uji Convergent Validity	63
Gambar 4.2. Uji Hipotesis.....	76



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Survey Pendahuluan	103
Lampiran 2 Kuisisioner Penelitian	104
Lampiran 3 Jawaban Responden.....	108
Lampiran 4 Karakteristik Responden	127
Lampiran 5 Deskriptif Variabel	128
Lampiran 6 Uji nilai <i>Loading Factor</i>	131
Lampiran 7 Gambar Uji <i>Convergent Validity</i>	132
Lampiran 8 Uji <i>Discriminant Validity (Cross Loading)</i>	133
Lampiran 9 Uji <i>Discriminant Validity (Fornell-Larcker Criterion)</i>	134
Lampiran 10 Uji AVE (<i>Average Variance Extracted</i>).....	135
Lampiran 11 Uji <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach`s Alpha</i>	136
Lampiran 12 Uji <i>R Square (R²)</i>	137
Lampiran 13 Uji Redudansi Validasi-Silang Konstruk	138
Lampiran 14 Uji Hipotesis.....	139
Lampiran 15 Gambar Uji Hipotesis	140
Lampiran 16 Uji Mediasi	141
Lampiran 17 Formulir Kegiatan Bimbingan.....	142