

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN LOKASI TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI  
MEDIASI DI WARUNG KOPI LANGGENG PAK IS**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai

Derajat Sarjana Manajemen



**Disusun Oleh :**

**ARDISIA WINTANNEO**

**201810160311359**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

**2025**

# LEMBAR PENGESAHAN

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN LOKASI  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN  
SEBAGAI MEDIASI DI WARUNG KOPI LANGGENG PAK IS**

Yang disiapkan dan disusun oleh:

Nama : **Ardisia Wintanneo**

NIM : **201810160311359**

Jurusan : **Manajemen**

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 23 Juli 2025 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Pembimbing I : **Dr. Rohmat Dwi Jatmiko, M.M.**

Penguji I : **Drs. Noor Azis, M.M.**

Penguji II : **Yeyen Pratika, S.E., MBA., Ph.D**

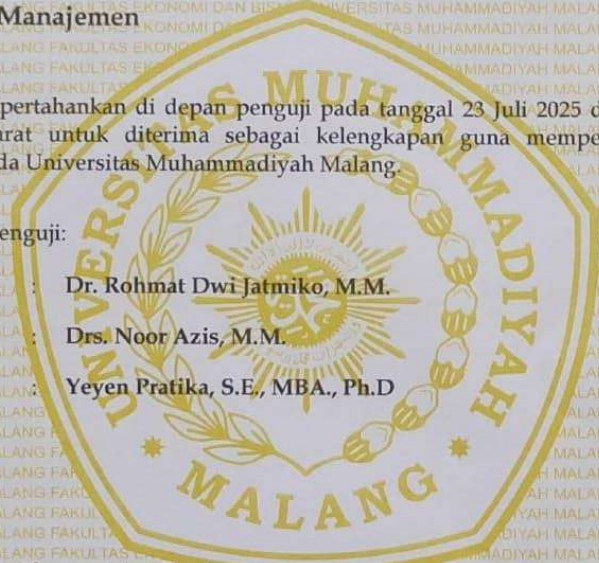
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi,



**Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.**

**Dr. Nurul Asfiah, M.M.**



**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN LOKASI  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN  
SEBAGAI MEDIASI DI WARUNG KOPI LANGGENG PAK IS**

Oleh :

**Ardisia Wintanneo**

201810160311359

Diterima dan disetujui  
pada tanggal 23 Juli 2025

Pembimbing I,

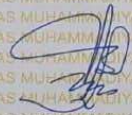
*Jatmiko*  
**Dr. Rohmat Dwi Jatmiko, M.M.**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi,



*Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.*  
**Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.**



**Dr. Nurul Asfiah, M.M.**

## PERNYATAAN ORISINILITAS

### PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Ardisia Wintanneo  
NIM : 201810160311359  
Program Studi : Manajemen  
Surel : [awintanneo@gmail.com](mailto:awintanneo@gmail.com)

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil penjiplakan (*plagiarism*) dari hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan/sumber acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 25 Juni 2025

Yang Membuat Pernyataan,

(Ardisia Wintanneo)

## ABSTRAK

Loyalitas pelanggan telah menjadi faktor penentu keberhasilan bagi bisnis kedai kopi kecil, terutama dalam industri makanan dan minuman yang semakin kompetitif saat ini. Studi ini menyelidiki pengaruh kualitas produk, harga, dan lokasi terhadap loyalitas pelanggan, dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi. Variabel utama dalam studi ini meliputi kualitas produk, harga, dan lokasi (variabel independen); kepuasan pelanggan (variabel mediasi); dan loyalitas pelanggan (variabel dependen). Dihipotesiskan bahwa kepuasan pelanggan secara signifikan memediasi hubungan antara variabel independen ini dan loyalitas. Pendekatan penelitian kuantitatif digunakan, melibatkan 157 responden yang merupakan pelanggan Warung Kopi Langgeng Pak Is. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner terstruktur, dan analisis menggunakan analisis jalur dan uji Sobel. Temuan menunjukkan bahwa kualitas produk, harga, dan lokasi secara signifikan memengaruhi kepuasan pelanggan. Pada gilirannya, kepuasan pelanggan memiliki dampak yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Selain itu, kualitas produk dan lokasi memiliki pengaruh langsung terhadap loyalitas, sementara kepuasan memainkan peran mediasi dalam hubungan antara lokasi dan loyalitas. Studi ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas produk dan pemilihan lokasi strategis meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya mendorong loyalitas yang lebih kuat. Strategi penetapan harga, meskipun tidak secara langsung memengaruhi loyalitas, tetap krusial melalui pengaruhnya terhadap kepuasan. Penelitian ini mendukung kerangka kerja S-O-R (Stimulus-Organisme-Respon) dalam memahami perilaku konsumen di bisnis kopi skala kecil.

**Kata kunci:** loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan, lokasi, harga, kualitas produk

## ABSTRACT

*Customer loyalty has become a critical success factor for small coffee shop businesses, especially in today's increasingly competitive food and beverage industry. This study investigates the influence of product quality, price, and location on customer loyalty, with customer satisfaction as a mediating variable. The primary variables in this study include product quality, price, and location (independent variables); customer satisfaction (mediating variable); and customer loyalty (dependent variable). It is hypothesized that customer satisfaction significantly mediates the relationship between these independent variables and loyalty. A quantitative research approach was used, involving 157 respondents who were customers of Warung Kopi Langgeng Pak Is. Data collection was conducted via a structured questionnaire, and the analysis employed path analysis and the Sobel test. The findings show that product quality, price, and location significantly affect customer satisfaction. In turn, customer satisfaction has a significant impact on customer loyalty. Additionally, product quality and location have a direct influence on loyalty, while satisfaction plays a mediating role in the relationship between location and loyalty. The study concludes that improving product quality and choosing strategic locations enhance customer satisfaction, which in turn fosters stronger loyalty. Pricing strategies, although not directly influencing loyalty, remain crucial through their effect on satisfaction. This research supports the S-O-R (Stimulus-Organism-Response) framework in understanding consumer behavior in small-scale coffee businesses.*

**Keywords:** *customer loyalty, customer satisfaction, location, price, product quality*

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim.

Assalamualaikum warrohmatullohi wabarokatuh.

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Mediasi di Warung Kopi Langgeng Pak Is” dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tidak mungkin dapat menyelesaikannya tanpa bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Nazaruddin Malik, M.Si. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menempuh perkuliahan di UMM.
2. Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menempuh perkuliahan pada Fakultas Ekonomi & Bisnis (FEB).
3. Dr. Nurul Asfiah, M.M. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menempuh perkuliahan pada Program Studi Manajemen.
4. Dr. Drs. Rohmat Dwi Jatmiko M.M. Selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing, meluangkan waktu, memberi arahan, koreksi serta saran hingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Kedua orang tua saya Ibu Wiwin kuswinarni dan Bapak Kustanto , sudah membesarkan dan mendidik anaknya hingga mendapatkan gelar sarjana serta selalu menjadi penyemangat. Terimakasih sudah melahirkan, merawat, dan membesarkan saya dengan penuh cinta, selalu berjuang untuk kehidupan saya

hingga akhirnya saya bisa tumbuh dewasa dan bisa berada diposisi saat ini.

6. Terimakasih untuk semua doa dan dukungannya, sehat selalu dan hiduolah lebih lama lagi. Ibu dan Bapak harus selalu ada disetiap perjalanan dan pencapaian hidup saya.
7. Para bapak dan ibu dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang semoga ilmu yang diberikan kepada kami bermanfaat bagi agama, bangsa dan negara ini.
8. Seluruh responden penelitian, khususnya pelanggan Warung Kopi Langgeng Pak Is, yang telah meluangkan waktu dan bersedia memberikan data yang diperlukan dalam penelitian ini
9. Serta teman-teman saya renaldy, faruq, ilham, bentar, septian, mustika, nanda safitri, bentar, Giant, Agus, Attar, Via, Agil, febby yang telah memberikan dukungan untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
10. Semua pihak yang turut membantu dan terlibat serta tidak dapat disebutkan satu per satu.

Kepada mereka semua, hanya ungkapan terimakasih dan do'a tulus yang dapat saya persembahkan, semoga segala yang telah mereka berikan kepada saya tercatat dengan tinta emas dalam lembaran catatan Roqib sebagai ibadah yang tiada ternilai. Amiin. Akhirnya, dengan segala keterbatasan dan kekurangannya, saya persembahkan karya tulis ini kepada siapapun yang membutuhkannya. Kritik konstruktif dan saran dari semua pihak sangat saya harapkan untuk penyempurnaan karya-karya saya selanjutnya. Terimakasih.

Wassalamualaikum warrohmatullohi wabarokatuh.

Malang, 25 juni 2025

Ardisia Wintanneo

## Daftar Isi

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINILITAS .....	iv
ABSTRAK .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Problem Steatement.....	4
1.3 Rumusan Masalah .....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	5
1.5 Manfaat Penelitian .....	6
BAB II.....	7
LANDASAN TEORI.....	7
2.1 Teori .....	7
Tabel 2.1 Model Teori SOR.....	7
2.2 Penelitian Terdahulu .....	8
Tabel 2.2 Penelitian terdahulu .....	8
2.3 Landasan Teori.....	9
2.4 Kerangka Konseptual .....	17
Gambar 2.1 kerangka konseptual .....	17
2.5 Hipotesis penelitian .....	18
BAB III.....	25
METODE PENELITIAN .....	25
3.1 Jenis Penelitian.....	25
3.2 Populasi dan Sampel .....	25
3.3 Definisi operasional.....	25
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	25
3.4 Sumber data dan Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.5 Teknik Analisis Data .....	32
1.1.1 Uji Instrumen.....	32

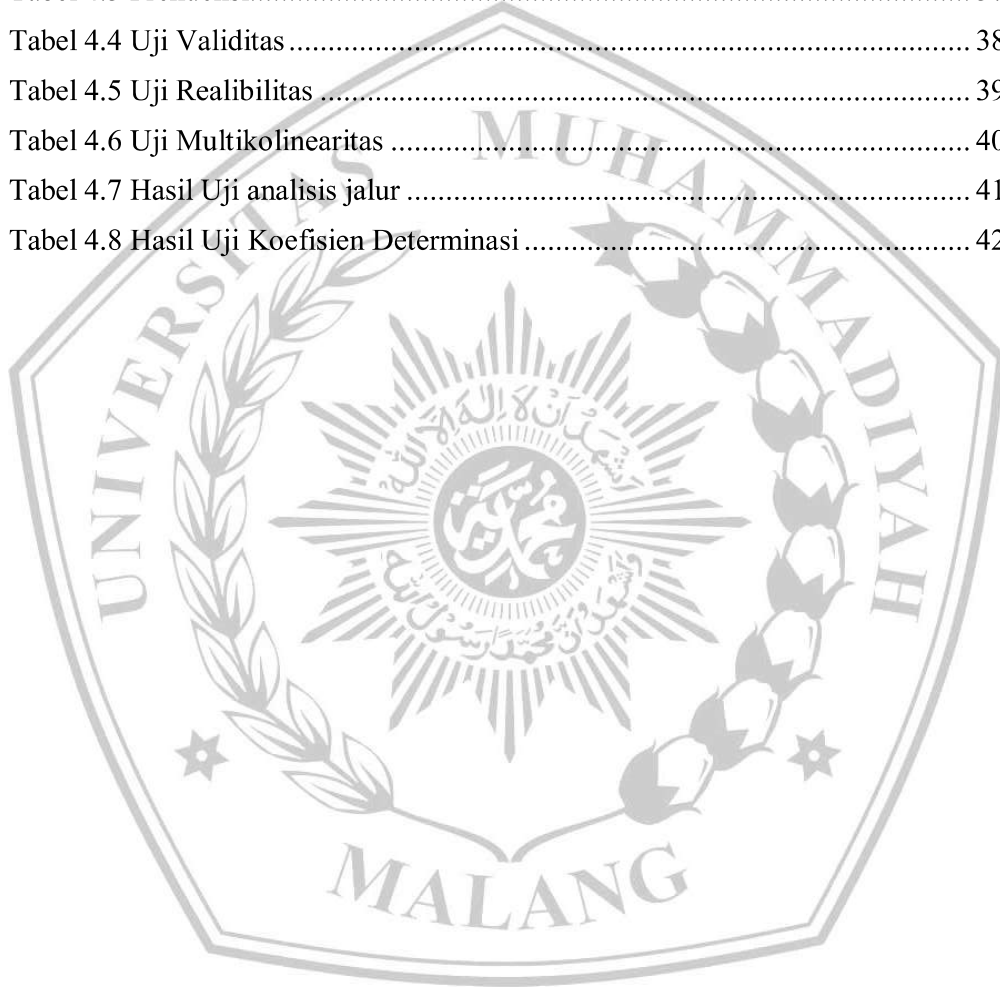
1.1.2	Uji Asumsi Klasik .....	33
1.1.3	Analisis Jalur .....	34
1.1.4	Uji Hipotesis.....	35
BAB IV .....		37
HASIL DAN PEMBAHASAN .....		37
4.1	Gambaran Umum Responden.....	37
Tabel 4.1	Jenis Kelamin.....	37
Tabel 4.2	Usia.....	37
Tabel 4.3	Frekuensi.....	37
4.2	Uji Coba Instrumen Penelitian.....	38
1.	Hasil Uji Validitas .....	38
Tabel 4.4	Uji Validitas.....	38
2.	Hasil Uji Realibilitas.....	39
Tabel 4.5	Uji Realibilitas .....	39
4.3	Uji asumsi klasik .....	40
1.	Uji Normalitas .....	40
Gambar 2.2	Uji Normalitas .....	40
2.	Uji Multikolinearitas .....	40
Tabel 4.6	Uji Multikolinearitas .....	40
3.	Uji Heteroskedastisitas.....	41
Gambar 2.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	41
4.4	Uji Analisis jalur .....	41
Tabel 4.7	Hasil Uji analisis jalur .....	41
4.5	Uji <b>R<sup>2</sup></b> Determinasi Koefisien .....	42
Tabel 4.8	Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	42
4.5	Uji Hipotesis .....	43
1.	Uji T .....	43
2.	Uji mediasi / uji sobel .....	43
4.6	Pembahasan hasil penelitian .....	45
BAB V.....		54
KESIMPULAN DAN SARAN .....		54
5.1	Kesimpulan .....	54

5.2	Implikasi Hasil Penelitian .....	54
5.3	Keterbatasan Penelitian .....	55
5.4	Rekomendasi Penelitian Selanjutnya .....	55
DAFTAR PUSTAKA .....		56



## Daftar Tabel

Tabel 2.1 Model Teori SOR.....	7
Tabel 2.2 Penelitian terdahulu.....	8
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	25
Tabel 4.1 Jenis Kelamin.....	37
Tabel 4.2 Usia.....	37
Tabel 4.3 Frekuensi.....	37
Tabel 4.4 Uji Validitas.....	38
Tabel 4.5 Uji Realibilitas.....	39
Tabel 4.6 Uji Multikolinearitas.....	40
Tabel 4.7 Hasil Uji analisis jalur.....	41
Tabel 4.8 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	42



**Daftar Gambar**

Gambar 2.1 kerangka konseptual ..... 17  
Gambar 2.2 Uji Normalitas ..... 40  
Gambar 2.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas ..... 41



## Daftar Lampiran

Lampiran 1. Kuisisioner .....	59
Lampiran 2. Output SPSS .....	66



Tanggal : 4/7/2025

Kode : 2710020214

Nama : Ardisia Wintanneo

NIM : 201810160311359

Prodi : Manajemen

Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan dengan  
Kepuasan Pelanggan sebagai Mediasi di Warung Kopi Langgeng Pak Is

Persentase Plagiasi : 7%

Keterangan : **LULUS**

Kepala LIP



Rinaldy Achmad Roberth Fathoni, S.AB., M.M