



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LINGKUNGAN FISIK DAN
CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN
KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA
KEDAI BELIKOPI JALAN JENDRAL AHMAD YANI NOMOR 79**

KUDUS

Diajukan oleh:

MUHAMMAD FAISAL SANY

NIM 201811160

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

TAHUN 2022



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LINGKUNGAN FISIK DAN
CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN
KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA
KEDAI BELIKOPI JALAN JENDRAL AHMAD YANI NOMOR 79
KUDUS**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang pendidikan Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria

Kudus

Diajukan oleh:

MUHAMMAD FAISAL SANY

NIM 201811160

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

TAHUN 2022

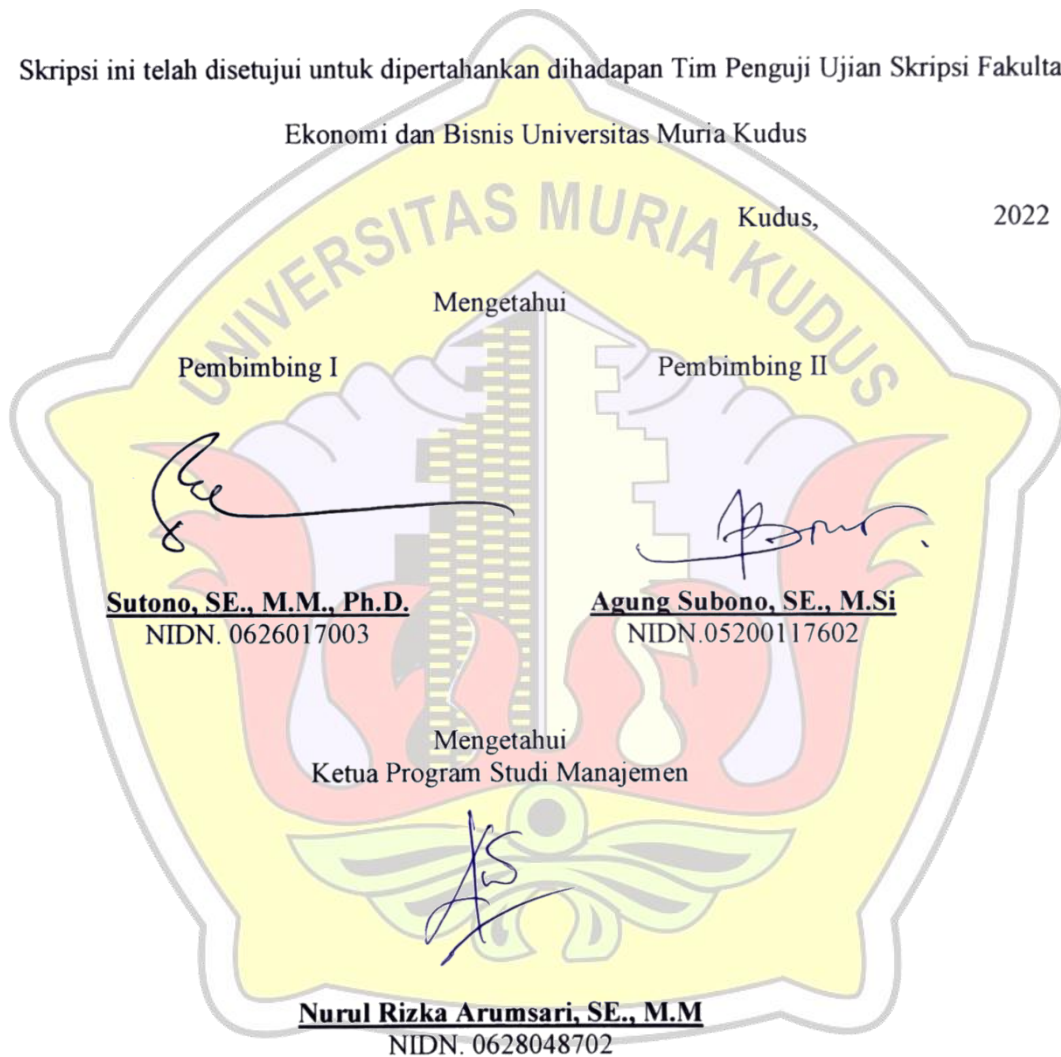
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LINGKUNGAN FISIK DAN CITRA
MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN
KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA KEDAI BELIKOPI**

KUDUS

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus,

2022



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LINGKUNGAN FISIK DAN
CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN
KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA
KEDAI BELIKOPI JALAN JENDRAL AHMAD YANI NOMOR 79**

KUDUS

Nama : Muhammad Faisal Sany

NIM : 201811160

Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus, 2022

Mengetahui,

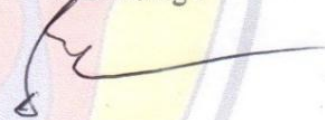
Kepala Progam Studi



(Nurul Rizka Arumsari, SE., M.M)

NIDN. 0628048702

Pembimbing I



(Sutono, SE., M.M., Ph.D)

NIDN. 0626017003

Mengetahui,

Dekan



(Dr. Kertati Sumekar, SE., MM)

NIDN. 0616077304

Pembimbing II



Agung Subono, SE., M.Si

NIDN.05200117602

MOTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

“Permata tidak bisa berkilau tanpa gesekan. Begitu juga manusia, tidak ada manusia yang luar biasa tanpa cobaan.”

-Konfucius-

“Perbanyak bersyukur, kurangi mengeluh. Buka mata, jembarkan telinga, perluas hati. Sadari kamu ada pada sekarang, bukan hari kemarin atau besok, nikmati setiap momen dalam hidup, berpetualanglah”

-Ayu Estiningtyas-

PERSEMBAHAN:

Bapak Ibu Tercinta dan Tersayang
Saudara Tersayang
Teman Seperjuangan dan Sahabat-sahabat baikku
Almamater

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat, taufiq dan hidayahNya, sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LINGKUNGAN FISIK DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA KEDAI BELIKOPI JALAN JENDRAL AHMAD YANI NOMOR 79 KUDUS”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat menyelesaikan jenjang pendidikan Strata Satu (S1) pada Progam Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan bimbingan, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, sehingga skripsi dapat selesai dan terealisasikan. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si, selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
2. Ibu Dr. Kertati Sumekar, SE,. M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Ibu Nurul Rizka Arumsari, SE,. M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
4. Bapak Sutono, SE,. M.M,. Ph.D. selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi.

5. Bapak Agung Subono, SE,. M.Si, selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi.
6. Segenap dosen pengajar dan staf karyawan program studi manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus atas bimbingan dan bantuan pelayanannya.
7. Kedua orang tua tercinta dan saudaraku yang telah memberikan dukungan dan do'a sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman seperjuangan, yang telah membantu dan memberikan semangat dalam proses pengerjaan skripsi.
9. Sahabat-sahabat baikku, yang telah memberikan dukungan, bantuan dan do'a dalam menyelesaikan skripsi.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, penulis berharap dengan terealisasikannya skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Kudus,

2022

Muhammad Faisal Sany

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LINGKUNGAN FISIK DAN
CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN
KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA
KEDAI BELIKOPI JALAN JENDRAL AHMAD YANI NOMOR 79
KUDUS**

MUHAMMAD FAISAL SANY

2018-11-160

Pembimbing: 1. Sutono, SE., MM., Ph.D

2. Agung Subono, SE., M.Si

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, lingkungan fisik dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening pada Kedai Belikopi Kudus. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah konsumen Belikopi Kudus dengan sampel sejumlah 126 responden, penentuan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*, pengumpulan data menggunakan kuesioner. Dalam penelitian ini analisis data menggunakan SEM AMOS 24. Hasil Penelitian menunjukkan (1) bahwa Kualitas Pelayanan dan Lingkungan Fisik mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Konsumen. Sedangkan Citra Merek tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen. (2) Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan, Lingkungan Fisik dan Citra Merek tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan, kepuasan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan. (3) Variabel Kepuasan Konsumen dapat memediasi Lingkungan Fisik dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan dan tidak dapat memediasi Kualitas Pelayanan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Lingkungan Fisik, Citra Merek, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Pelanggan.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LINGKUNGAN FISIK DAN
CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN
KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA
KEDAI BELIKOPI JALAN JENDRAL AHMAD YANI NOMOR 79**

KUDUS

MUHAMMAD FAISAL SANY

2018-11-160

Pembimbing: 1. Sutono, SE., MM., Ph.D

2. Agung Subono, SE., M.Si

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of service quality, physical environment and brand image on customer loyalty with customer satisfaction as an intervening variable at Kedai Belikopi Kudus. This study uses quantitative methods. The population of this study is the consumers of Belikopi Kudus with a sample of 126 respondents, the determination of the sample using purposive sampling technique, data collection using a questionnaire. In this study, the data analysis used SEM AMOS 24. The results showed (1) that the quality of service and the physical environment had an influence on consumer satisfaction. While Brand Image has no effect on Consumer Satisfaction. (2) Service Quality has an effect on Customer Loyalty, Physical Environment and Brand Image have no effect on Customer Loyalty, Satisfaction has an effect on Customer Loyalty. (3) The Consumer Satisfaction Variable can mediate the Physical Environment and Brand Image on Customer Loyalty and can't mediate Service Quality.

Keywords: Service Quality, Physical Environment, Brand Image, Consumer Satisfaction, Customer Loyalty.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Ruang Lingkup	12
1.3 Rumusan Masalah.....	12
1.4 Tujuan Penelitian	14
1.5 Manfaat	16
BAB II TINJAUAN PENELITIAN	18
2.1 Loyalitas Pelanggan.....	18
2.1.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan	18
2.1.2 Tahapan Loyalitas Pelanggan	19
2.1.3 Faktor Loyalitas Pelanggan.....	21
2.1.4 Indikator Loyalitas Pelanggan	21
2.2 Kepuasan Konsumen	23
2.2.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	23
2.2.2 Faktor Kepuasan Konsumen	23
2.2.3 Indikator Kepuasan Konsumen	25
2.3 Citra Merek	26
2.3.1 Pengertian Citra Merek	26

2.3.2	Faktor Pembentuk Citra Merek	27
2.3.3	Indikator Citra Merek.....	28
2.4	Lingkungan Fisik	29
2.4.1	Pengertian Lingkungan Fisik	29
2.4.2	Aspek Lingkungan Fisik	30
2.4.3	Indikator Lingkungan Fisik.....	31
2.5	Kualitas Pelayanan.....	33
2.5.1	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	33
2.5.2	Karakteristik Kualitas Pelayanan	34
2.5.3	Indikator Kualitas Pelayanan	35
2.6	Hubungan Antar Variabel.....	36
2.6.1	Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen.....	36
2.6.2	Hubungan Lingkungan Fisik dengan Kepuasan Konsumen	38
2.6.3	Hubungan Citra Merek dengan Kepuasan Konsumen	40
2.6.4	Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan	41
2.6.5	Hubungan Lingkungan Fisik dengan Loyalitas Pelanggan.....	42
2.6.6	Hubungan Citra Merek dengan Loyalitas Pelanggan	43
2.6.7	Hubungan Kepuasan Konsumen dengan Loyalitas Pelanggan.....	44
2.6.8	Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen.....	45
2.6.9	Hubungan Lingkungan Fisik Dengan Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen.....	46
2.6.10	Hubungan Citra Merek Dengan Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen.....	47
2.7	Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	48
2.8	Kerangka Pemikiran Teoritis	52
2.9	Hipotesis	53
BAB III	METODE PENELITIAN	56
3.1	Rancangan Penelitian.....	56
3.2	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	56
3.2.1	Variabel Penelitian	56
3.2.2	Definisi Oprasional	57
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	60

3.4 Populasi dan Sampel.....	61
3.4.1 Populasi.....	61
3.4.2 Sampel.....	62
3.5 Pengumpulan Data.....	62
3.5.1 Kuesioner	62
3.6 Uji Instrumen Penelitian	63
3.6.1 Uji Validitas	63
3.6.2 Uji Reliabilitas	64
3.7 Pengolahan Data	65
3.8 Analisis Data.....	66
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	75
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	75
4.1.1 Gambaran umum Kedai Belikopi.....	75
4.2 Hasil Penelitian.....	76
4.2.1 Deskripsi Responden.....	76
4.2.1.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	76
4.2.1.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	77
4.2.1.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan/Pendidikan	78
4.2.1.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian.....	79
4.2.2 Deskriptif Variabel Penelitian.....	79
4.2.2.1 Kualitas Pelayanan (X1).....	79
4.2.2.2 Lingkungan Fisik (X2)	80
4.2.2.3 Citra Merek (X3)	81
4.2.2.4 Kepuasan Konsumen (Y1)	83
4.2.2.5 Loyalitas Pelanggan (Y2).....	84
4.3 Uji Instrumen	85
4.3.1 Uji Validitas	85
4.3.2 Uji Reliabilitas	87
4.3.3 Uji Normalitas.....	88
4.4 Analisis Data.....	89
4.4.1 Analisis Konfirmatori.....	89
4.4.1.1 Analisis konfirmatori Eksogen	90

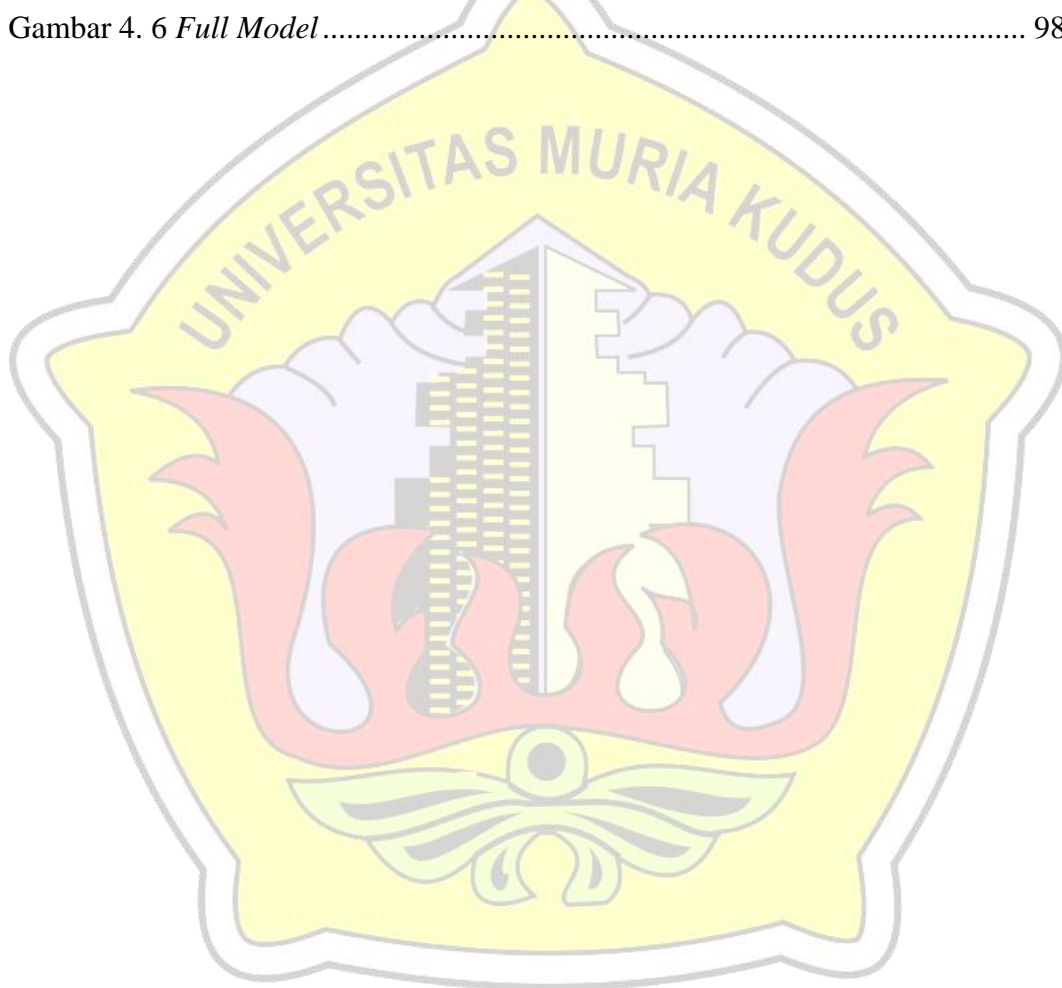
4.4.1.2 Analisis konfirmatori Endogen.....	93
4.4.2 Full Measurment	95
4.4.4 Uji Hipotesis.	99
4.4.5 Uji Mediasi.....	101
4.5 Pembahasan.	103
4.5.1 Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	103
4.5.2 Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen	105
4.5.3 Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen	106
4.5.4 Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	107
4.5.5 Lingkungan Fisik Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	109
4.5.6 Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	111
4.5.7 Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	112
4.5.8 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan konsumen	114
4.5.9 Pengaruh Lingkungan Fisik terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan konsumen	115
4.5.10 Pengaruh Citra Merek terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan konsumen	116
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	118
5.1 Kesimpulan	118
5.2 Saran	119
5.2.1 Bagi Pemilik Kedai	119
5.2.2 Bagi Penelitian Selanjutnya	121
DAFTAR PUSTAKA	122
LAMPIRAN	128

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Loyalitas Pelanggan	5
Tabel 1. 2 Kepuasan Konsumen.....	6
Tabel 1. 3 Kualitas Pelayanan.....	7
Tabel 1. 4 Lingkungan Fisik	8
Tabel 1. 5 Citra Merek	9
Tabel 4. 1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	76
Tabel 4. 2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	77
Tabel 4. 3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan/Pendidikan.....	78
Tabel 4. 4 Deskripsi Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian	79
Tabel 4. 5 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	80
Tabel 4. 6 Deskriptif Variabel Lingkungan Fisik	81
Tabel 4. 7 Deskriptif Variabel Citra Merek	82
Tabel 4. 8 Deskriptif Variabel kepuasan konsumen	83
Tabel 4. 9 Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan	84
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas <i>Convergent Validity</i>	85
Tabel 4. 11 Uji Validitas <i>Average Variance Extracted</i>	86
Tabel 4. 12 Validitas <i>Discriminant Validity</i>	87
Tabel 4. 13 Uji Reliabilitas	87
Tabel 4. 14 Uji Normalitas.....	80
Tabel 4. 15 Hasil Uji Model Variabel Eksogen	90
Tabel 4. 16 Hasil Uji Variabel Eksogen.....	92
Tabel 4. 17 Hasil Uji Variabel Endogen	94
Tabel 4. 18 Hasil Uji Model <i>Goodness of Fit Full Measurement</i>	96
Tabel 4. 19 Hasil Uji Model <i>Goodness of Fit Full Measurement</i>	97
Tabel 4. 20 Uji Hipotesis	99
Tabel 4. 21 Besar <i>Total Effect</i>	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Konsumsi Kopi	3
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Teoritis	52
Gambar 4. 1 Variabel Eksogen Sebelum Perbaikan	90
Gambar 4. 2 Variabel Eksogen Sesudah Perbaikan	92
Gambar 4. 3 Variabel Endogen	94
Gambar 4. 4 <i>Full Measurment</i> Sebelum Perbaikan	95
Gambar 4.5 <i>Full Measurement</i> Sesudah Perbaikan	89
Gambar 4. 6 <i>Full Model</i>	98



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	128
Lampiran 2 Hasil Kuesioner	136
Lampiran 3 Hasil Olah Data	141
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian dan Berita Acara Turnitin	156

