

**PERAN KEPUTUSAN PEMBELIAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
DALAM MEMEDIASI HUBUNGAN ANTARA KARAKTERISTIK
KONSUMEN DAN LOYALITAS PELANGGAN KOPI JANJI JIWA
DI KOTA DEPOK**

TUGAS AKHIR

WULAN JESSICA PUTRI SITEPU

203402516186



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2024**

**PERAN KEPUTUSAN PEMBELIAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
DALAM MEMEDIASI HUBUNGAN ANTARA KARAKTERISTIK
KONSUMEN DAN LOYALITAS PELANGGAN KOPI JANJI JIWA
DI KOTA DEPOK**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Nasional

WULAN JESSICA PUTRI SITEPU

203402516186



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2024**

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar – benarnya segala pernyataan dalam Tugas Akhir yang berjudul :

**PERAN KEPUTUSAN PEMBELIAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
DALAM MEMEDIASI HUBUNGAN ANTARA KARAKTERISTIK
KONSUMEN DAN LOYALITAS PELANGGAN KOPI JANJI JIWA
DI KOTA DEPOK**

Meupakan gagasan dan hasil penelitian oleh penulis, kecuali yang jelas rujukannya. Tugas Akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Maret 2024



Wulan Jessica Putri Sitepu

203402516186

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : PERAN KEPUTUSAN PEMBELIAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN DALAM MEMEDIASI HUBUNGAN
ANTARA KARAKTERISTIK KONSUMEN DAN
LOYALITAS PELANGGAN KOPI JANJI JIWA

Nama Mahasiswa : WULAN JESSICA PUTRI SITEPU

Nomor Mahasiswa : 203402516186

Program Studi : MANAJEMEN




Jakarta, 05 Maret 2024

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : PERAN KEPUTUSAN PEMBELIAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN DALAM MEMEDIASI HUBUNGAN
ANTARA KARAKTERISTIK KONSUMEN DAN
LOYALITAS PELANGGAN KOPI JANJI JIWA
Nama Mahasiswa : WULAN JESSICA PUTRI SITEPU
Nomor Mahasiswa : 203402516186
Program Studi : MANAJEMEN

Mengesahkan
Penguji,
Pembimbing/Penguji





(Dr. Muhani, SE., M.Si.M.)

Ketua Penguji, Anggota/Penguji



(Dr. Elwisam, S.E., M.M.) (Dr. Drs. Suadi Sapta Putra, M.Si.M.)

Mengetahui
Dekan,



(Prof. Kumba Digdowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D.)

Jakarta, 05 Maret 2024

Tanggal Lulus: Maret 2024

ABSTRAK

PERAN KEPUTUSAN PEMBELIAN DAN KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMEDIASI HUBUNGAN ANTARA KARAKTERISTIK KONSUMEN DAN LOYALITAS PELANGGAN KOPI JANJI JIWA DI KOTA DEPOK

Oleh :

Wulan Jessica Putri Sitepu

203402516186

Tugas Akhir, dibawah bimbingan Dr. Muhani, S.E., M.Si.M.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji Loyalitas Pelanggan Kopi Janji Jiwa Di Kota Depok. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner. Sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 100 responden. Teknik analisis data dengan menggunakan teknik analisis inferensial dan menggunakan fasilitas (Structural Equation Modeling) SEM PLS versi 4. Hasil penelitian menunjukkan variabel Karakteristik konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Kopi Janji Jiwa, Karakteristik konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Kopi Janji Jiwa, Karakteristik konsumen tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian Kopi Janji Jiwa, Keputusan pembelian berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Kopi Janji Jiwa, Keputusan pembelian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Kopi Janji Jiwa, Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Kopi Janji Jiwa, Karakteristik konsumen tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Kopi Janji Jiwa melalui keputusan pembelian, Karakteristik konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Kopi Janji Jiwa melalui kepuasan pelanggan, Karakteristik konsumen tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Kopi Janji Jiwa melalui keputusan pembelian dan kepuasan pelanggan, dan Keputusan pembelian berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Kopi Janji Jiwa melalui kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Karakteristik Konsumen,Keputusan Pembelian, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

THE ROLE OF PURCHASING DECISIONS AND CUSTOMER SATISFACTION IN MEDIATING THE RELATIONSHIP BETWEEN CONSUMER CHARACTERISTICS AND CUSTOMER LOYALTY OF JANJI JIWA COFFEE IN DEPOK CITY

By:

Wulan Jessica Putri Sitepu

203402516186

Final Project, under the guidance of Dr. Muhani, S.E., M.Si.M.

This research aims to test the Customer Loyalty of Janji Jiwa Coffee in Depok City. The method used in this study was using questionnaires. The sample used in this study amounted to 100 respondents. Data analysis techniques using inferential analysis techniques and using facilities (Structural Equation Modeling) SEM PLS version 4. The results showed that Consumer characteristics have a positive and significant effect on customer loyalty of Janji Jiwa Coffee, Consumer characteristics have a positive and significant effect on customer satisfaction of Janji Jiwa Coffee, Consumer characteristics do not affect the purchase decision of Janji Jiwa Coffee, Purchase decisions have a positive and significant effect on customer loyalty of Janji Jiwa Coffee, Purchase decisions have a positive and significant effect on customer satisfaction of Janji Jiwa Coffee, Customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty of Janji Jiwa Coffee, Consumer characteristics do not affect customer loyalty of Janji Jiwa Coffee through purchase decisions, Consumer characteristics have a positive and significant effect on customer loyalty of Janji Jiwa Coffee through customer satisfaction, Consumer characteristics do not affect customer loyalty of Janji Jiwa Coffee through purchase decisions and customer satisfaction, and Purchasing decisions have a positive and significant effect on customer loyalty of Janji Jiwa Coffee through customer satisfaction.

Keywords: Consumer Characteristics, Purchase Decisions, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini yang berjudul “Peran Keputusan Pembelian Dan Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Hubungan Antara Karakteristik Konsumen Dan Loyalitas Pelanggan Kopi Janji Jiwa Di Kota Depok” dengan baik. Tujuan penyusunan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai Studi Program Sarjana (S1) Jurusan/Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional. Penyusunan tugas akhir ini penulis tentunya mengalami hambatan baik yang bersifat teknis maupun yang lainnya. Namun berkat dukungan, kerjasama, dorongan semangat dan bantuan dari berbagai pihak maka hambatan tersebut dapat diatasi dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan kerendahan, rasa kasih sayang penulis, dan rasa hormat penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional
2. Bapak Prof. Kumba Digdowiseiso, S.E, M.App.Ec., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional
4. Ibu Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional
5. Ibu Dr. Muhani, S.E., M.Si.M. selaku Dosen Pembimbing saya yang saya hormati yang telah bersedia membantu menyempurnakan kekurangan, memberikan solusi, dan juga memberikan arahan kepada penulis sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan
6. Seluruh Dosen Universitas Nasional khususnya Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada anak didiknya sehingga bias tumbuh dan berkembang dalam proses belajar

7. Kepada Orang Tua penulis, Nandeku tersayang. Terima kasih karna selalu memberikan doa serta semangat yang tiada hentinya, sehingga penulis dapat tetap yakin dengan apa yang dikerjakan selama penyusunan TA ini.
8. Kepada Alm. Bapakku tersayang, anak bungsu bapak sudah sampai di tahap ini. Semoga penulis bisa menjadi anak yang membanggakan nande.
9. Kepada abangku tersayang, terima kasih banyak untuk support yang telah diberikan selama penulis mengerjakan TA ini.
10. Kepada sahabat-sahabat terkasihku Aullovers, terima kasih banyak atas warna dan seluruh support yang telah diberikan selama penulis mengerjakan TA ini. Terima kasih karena sudah menjadi sahabat dari awal perkuliahan sampai dengan saat ini.
11. Kepada rekan-rekan seperbimbingan Ekaa, Dela, Wr, Oca, Muti, Naadyah, dan Ibnu, terima kasih sudah saling membantu dan selalu memberikan dukungan kepada penulis.
12. Kepada teman seperlayanan gereja yang selalu memberikan semangat dan doa-doa baik.
13. Kepada seluruh mahasiswa UNAS yang telah mengisi hari-hari penulis selama menjalani masa perkuliahan
14. Kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir
15. Yang terakhir terima kasih kepada diri sendiri karena sudah berjuang sampai sekarang dan terus semangat dalam menjalani hari-hari kedepannya.

Penulis menyadari penulisan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, hal ini disebabkan terbatasnya pengalaman, kemampuan dan ilmu pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca demi perbaikan dan kesempurnaan penulisan tugas akhir ini.

Akhir kata semoga penulisan tugas akhir ini bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Jakarta,
Penulis,

(Wulan Jessica Putri Sitepu)

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Manajemen Pemasaran	7
B. Teori ABC (<i>Antecedent, Behaviour, Consequence</i>)	7
C. Loyalitas Pelanggan	8
D. Kepuasan Pelanggan.....	11
E. Keputusan Pembelian	11
F. Karakteristik Konsumen.....	13
G. Hasil penelitian yang sesuai sebagai rujukan penelitian	15
H. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian	17
I. Kerangka Analisis	20
J. Hipotesis	21
BAB III METODE PENELITIAN	23
A. Objek Penelitian.....	23
B. Data Penelitian	23
C. Populasi dan sampel	24
D. Teknik dan alat pengumpulan data	26
E. Definisi operasional variabel	26
F. Metode analisis dan pengujian hipotesis	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	31
A. Hasil Penelitian.....	31
B. Pembahasan.....	44
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	52
A. Kesimpulan	52
B. Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA	55
DAFTAR LAMPIRAN	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1.....	21
Gambar 4. 1.....	32
Gambar 4. 2.....	33
Gambar 4. 3.....	34
Gambar 4. 4.....	37



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	2
Tabel 2. 1	15
Tabel 3. 1	26
Tabel 3. 2	27
Tabel 4. 1	32
Tabel 4. 2	33
Tabel 4. 3	34
Tabel 4. 4	35
Tabel 4. 5	38
Tabel 4. 6	38
Tabel 4. 7	39
Tabel 4. 8	39
Tabel 4. 9	40
Tabel 4. 10	40
Tabel 4. 11	42
Tabel 4. 12	43



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Lembar Kuesioner Penelitian	58
Lampiran 2 : Tabulasi Jawaban Kuesioner	62
Lampiran 3 : Hasil Output Penelitian (SmartPLS 4)	70
Lampiran 4 : Tabel Uji	74

