

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI YANG DIRASAKAN
TERHADAP NIAT PEMBELIAN ULANG MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN KOPI JANJI JIWA DI JAKARTA**

TUGAS AKHIR

TIDARNURAINI

193402516350



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI YANG DIRASAKAN
TERHADAP NIAT PEMBELIAN ULANG MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN KOPI JANJI JIWA DI JAKARTA**

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

Oleh:

TIDARNURAINI

193402516350



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2023**

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI YANG DIRASAKAN TERHADAP NIAT PEMBELIAN ULANG MELALUI KEPUASAN PELANGGAN KOPI JANJI JIWA DI JAKARTA

Oleh :

Tidarnuraini

193402516350

Tugas Akhir ini dibawah bimbingan Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan nilai yang dirasakan terhadap niat pembelian ulang melalui kepuasan pelanggan kopi Janji Jiwa di Jakarta. Dengan jumlah responden sebanyak 200 orang melalui kuesioner dengan metode kuantitatif data dianalisis menggunakan regresi linear berganda serta pengujian intervening menggunakan analisis Sobel menggunakan aplikasi *Statistical Package for the Social Science* (SPSS) 29.0 dengan hasil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan nilai yang dirasakan berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pelanggan, terdapat pengaruh langsung antara kualitas pelayanan, nilai yang dirasakan dan kepuasan pelanggan terhadap niat pembelian ulang, serta terdapat pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan dan nilai yang dirasakan melalui kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Nilai yang Dirasakan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PERCEIVED VALUE ON REPURCHASE INTENTION TROUGH CUSTOMER SATISFACTION OF JANJI JIWA COFFEE IN JAKARTA

By :

Tidarnuraini

193402516350

This Final Project is under guidance of Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M.

The aim of this study was to identify and examine the influence of service quality and perceived value on repurchase intention trough customer satisfaction for Janji Jiwa coffee in Jakarta. With a total of 200 people responding to questionnaire using the quantitative method, the data were analyse using multiple linear regression and intervening testing with sobel analysis using Statistical Package for the Social Science (SPSS) 29.0 application. the results showing that service quality and perceived value directly influence satisfaction customers, there is a direct influence between service quality, perceived value and customer satisfaction on repurchase intentions, and there is an indirect effect of service quality and perceived value through customer satisfaction.

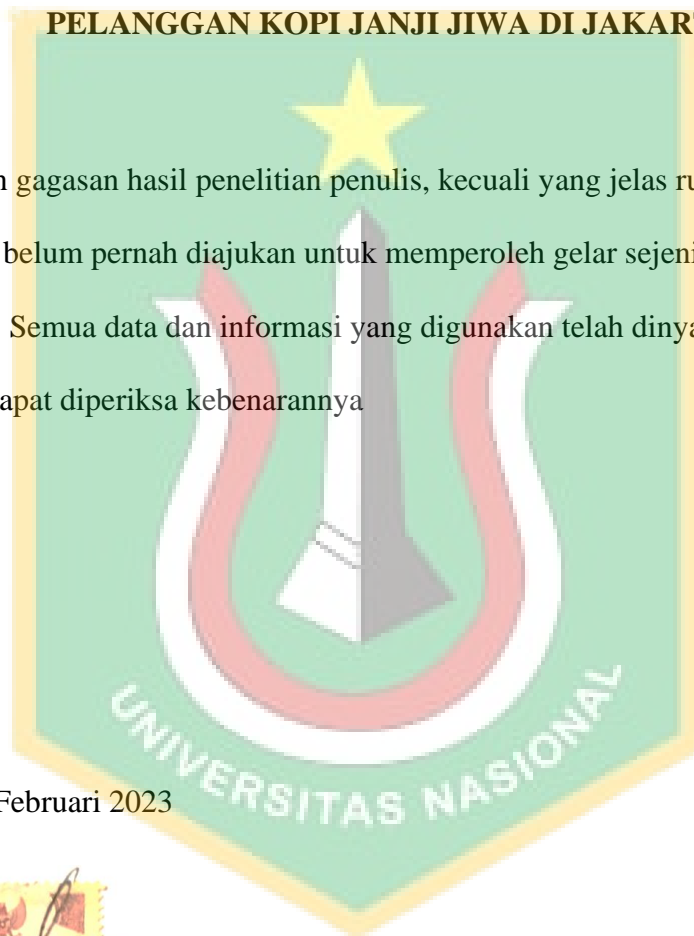
Keywords: Service Quality, Perceived Value, Customer Satisfaction

PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya segala pernyataan dalam skripsi yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI YANG DIRASAKAN TERHADAP NIAT PEMBELIAN ULANG MELALUI KEPUASAN PELANGGAN KOPI JANJI JIWA DI JAKARTA

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



Jakarta, 5 Februari 2023



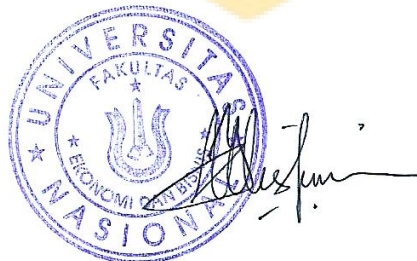
TIDARNURAINI

193402516350

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI YANG DIRASAKAN TERHADAP NIAT PEMBELIAN ULANG MELALUI KEPUASAN PELANGGAN KOPI JANJI JIWA DI JAKARTA**

Nama Mahasiswa : **TIDARNURAINI**
Nomor Pokok : **193402516350**
Program Studi : **MANAJEMEN**



Jakarta, 3 Februari 2023

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI YANG DIRASAKAN TERHADAP NIAT PEMBELIAN ULANG MELALUI KEPUASAN PELANGGAN KOPI JANJI JIWA DI JAKARTA**

Nama Mahasiswa : **TIDARNURAINI**
Nomor Pokok : **193402516350**
Program Studi : **MANAJEMEN**

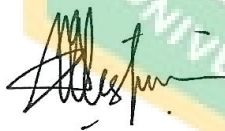
Diterima dan Disahkan oleh Panitia Ujian Tugas Akhir Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

**Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir,**



(Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M.)

Ketua Penguji,



(Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si.)

Anggota Penguji,



(Dr. Subur Karyatun, S.E., M.M.)

Mengetahui,

Dekan



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

Jakarta: 17 Februari 2023

Tanggal Lulus: Februari 2023

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. BIODATA DIRI

1. Nama : Tidarnuraini
2. Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 10 Oktober 2000
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Alamat : Jl. AUP gg Mushola No.32B
5. No. Handphone : 081288601220
6. Status : Belum Menikah
7. Agama : Islam
8. Kewarganegaraan : Indonesia
9. Email : Tidarnuraini10@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. 2007 – 2013 : SDN PASAR MINGGU 02 Pagi
2. 2013 – 2016 : SMPN 107 JAKARTA
3. 2016 – 2019 : SMAN 55 JAKARTA
4. 2019 – 2023 : UNIVERSITAS NASIONAL



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Subhanahu wa ta'ala serta Baginda Nabi Besar Muhammad SAW. Berkat rahmat dan hidayah serta karunian Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan tepat waktu, dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai yang Dirsakan terhadap Niat Pembelian Ulang melalui Kepuasan Pelanggan Kopi Janji Jiwa di Jakarta” yang merupakan salah satu syarat dalam menempuh ujian akhir guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jaud dari kesempurnaan dengan masih terdapat banyak kekurangan didalamnya, olehkarena itu penulis mengharapkan masukan dan saran dari pembaca demi meningkatkan penelitian ini.

Proses penelitian yang ditempuh oleh penulis telah melibatkan banyak pihak yang sangat membantu penulis, dengan segala hormat dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang mendalam kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak 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 serta selaku Dosen Pembimbing dengan penuh dengan kesabaran, motivasi dan arahan selama penyusunan tugas akhir
4. Ibu Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Bapak dan Ibu dosen pengajar di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan selama perkuliahan dan staff administrasi serta lainnya yang telah membantu penulis.
6. Kepada seluruh responden, pelanggan kopi Janji Jiwa di Jakarta yang telah bersedia meluangkan waktunya menjadi sumber penelitian ini
7. Kepada orang tua, Bapak Kusdinar dan Ibu sri suharyanti yang selalu memberikan dukungan moril agar penulis dapat menyelesaikan skripsi ini

8. Kepada saudara Winarno, Niti Salamah, Putri Fajriani dan Diah fajar Pratiwi yang telah membantu dan meminjamkan Laptop sebagai alat penyusunan tugas akhir ini.
9. Kepada sahabat SMP, SMA, dan Kuliah, Putri, Vita, Calista, Nuri, dan Ulan. Zahra, Firda, Musfira, Desmi, dan Gita. Farraz, Lia, Fidiyah, Faiza, Nabilla yang telah memberikan support serta penghiburan pada penulis
10. Kepada Himajem, terkhusus Angkatan 2019 atas pengalaman dan dukungannya terhadap penulis selama masa perkuliahan
11. Kepada semua pihak yang belum dipaparkan dan disebutkan secara langsung maupun tidak langsung membantu dalam penyusunan skripsi ini

Akhir kata, semoga penelitian ini dapat memberi manfaat bagi yang membaca



Jakarta, 5 Februari 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Tidarnuraini', written over a white background.

Tidarnuraini

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL JUDUL (LUAR)	
HALAMAN SAMPUL JUDUL (DALAM)	
PERNYATAAN	
ABSTRAK	
HALAMAN PERSETUJUAN	
HALAMAN PENGESAHAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
1. Tujuan Penelitian.....	5
2. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Manajemen Pemasaran	7
1. Pengertian Pemasaran	7
2. Tujuan Pemasaran	8
3. Fungsi Pemasaran.....	8
4. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	9
5. Tujuan Manajemen Pemasaran	10
6. Proses Manajemen Pemasaran	10
B. Kualitas Pelayanan.....	12
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	12
2. Indikator Kualitas Pelayanan	12
C. Nilai yang Dirasakan	13
1. Pengertian Nilai yang Dirasakan.....	13
2. Indikator Nilai yang Dirasakan	14
D. Kepuasan Pelanggan.....	15
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	15
2. Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	15
3. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	16
E. Niat Pembelian Ulang.....	16

1	Pengertian Niat Pembelian Ulang	16
2	Faktor Niat Pembelian Ulang.....	16
		Halaman
3	Indikator Niat Pembelian Ulang.....	18
F.	Keterkaitan Antar Variabel Penelitian.....	18
1.	Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	18
2.	Nilai yang Dirasakan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	19
3.	Kualitas Pelayanan terhadap Niat Pembelian Ulang.....	19
4.	Niat yang Dirasakan terhadap Niat Pembelian Ulang.....	19
5.	Kepuasan Pelanggan terhadap Niat Pembelian Ulang	20
G.	Hasil Penelitian yang Sesuai sebagai Rujukan Penelitian	20
H.	Kerangka Analisis.....	22
I.	Hipotesis	23

BAB III METODE PENELITIAN

A.	Objek Penelitian.....	24
B.	Data Penelitian.....	24
1.	Sumber Data dan Jenis Data	24
a.	Sumber Data	24
b.	Jenis Data.....	24
2.	Populasi dan Sampel	25
a.	Populasi.....	25
b.	Sampel	25
3.	Metode dan Alat Pengumpulan Data	26
c.	Metode Pengumpulan Data.....	26
d.	Alat Pengumpulan Data	27
C.	Definisi Operasional	28
D.	Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis	30
1.	Metode Analisis	30
a.	Analisis Deskriptif	30
b.	Analisis Inferensial	30
1)	Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	33
a)	Uji Validitas	31
b)	Uji Reliabilitas.....	32
2)	Uji Asumsi Klasik.....	32
a)	Uji Normalitas	32
b)	Uji Multikolinieritas	32
c)	Uji Heteroskedastisitas	33
3)	Uji Kelayakan Model	33
a.	Uji F.....	33
b.	Koefisien Determinasi(R^2)	34
4)	Pengujian Hipotesis.....	34
a)	Uji t.....	34
b)	Uji Sobel.....	34

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	36
1. Deskripsi Objek Penelitian	36
a. Analisis Deskriptif.....	37
1. Karakteristik Responden	37
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	38
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	39
d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	40
2. Analisis Deskriptif Variabel	41
a. Kualitas Pelayanan	41
b. Nilai yang Dirasakan	41
c. Kepuasan Pelanggan.....	42
d. Niat Pembelian Ulang	42
3. Uji Instrumen Penelitian.....	43
a. Uji Validitas	43
b. Uji Reliabilitas.....	45
4. Uji Asumsi Klasik	46
a. Uji Normalitas	46
b. Uji Multikolinearitas	46
c. Uji Heteroskedastisitas	47
b. Analisis Inferensial	48
1. Analisis Regresi Linear Berganda.....	48
2. Uji Kelayakan Model	51
a. Uji F.....	51
b. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	52
3. Pengujian Hipotesis	53
a. Uji t.....	53
b. Uji Sobel.....	56
B. Pembahasan	57
1. X1 terhadap Z	57
2. X2 terhadap Z	58
3. X1 terhadap Y	58
4. X2 terhadap Y	59
5. Z terhadap Y	59

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	61
B. Saran	62

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Top Brand Indeks Fase 1 2022 & 2021	3
Tabel 2.1 Hasil Penelitian yang Sesuai sebagai Rujukan Penelitian	20
Tabel 3.1 Tabel Teknik Penentuan Sampel	26
Tabel 3.2 Skala Likert	28
Tabel 3.3 Operasional Variabel.....	29
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia	38
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	39
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Pendapatan.....	40
Tabel 4.5 Hasil Kuesioner Kualitas pelayanan	41
Tabel 4.6 Hasil Kuesioner Nilai yang Dirasakan.....	41
Tabel 4.7 Hasil Kuesioner Kepuasan Pelanggan	42
Tabel 4.8 Hasil Kuesioner Niat Pembelian Ulang	42
Tabel 4.9 Uji Validitas Kualitas Pelayanan	43
Tabel 4.10 Uji Validitas Nilai yang Dirasakan	44
Tabel 4.11 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	44
Tabel 4.12 Uji Validitas Niat Pembelian Ulang	45
Tabel 4.13 Uji Reliabilitas	45
Tabel 4.14 Uji Normalitas.....	46
Tabel 4.15 Uji Multikolinearitas.....	47
Tabel 4.16 Uji Heteroskedastisitas.....	47
Tabel 4.17 Uji Model 1 Regresi Linear Berganda	49
Tabel 4.18 Uji Model 2 Regresi Linear Berganda	50
Tabel 4.19 Uji F Model 1	51
Tabel 4.20 Uji F Model 2.....	52
Tabel 4.21 Uji R ² Model 1	52
Tabel 4.22 Uji R ² Model 2	53
Tabel 4.23 Uji t Model 1	53
Tabel 4.24 Uji t Model 2.....	54

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Volume Konsumsi Kopi di Indonesia	2
Gambar 2.1 Kerangka Konsep Penelitian	22
Gambar 3.1 Definisi Operasional	25
Gambar 4.1 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Gambar 4.2 Diagram Responden Berdasarkan Usia.....	38
Gambar 4.3 Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan	39
Gambar 4.4 Diagram Responden Berdasarkan Pendapatan.....	40
Gambar 4.5 Grafik Scatterplot	48
Gambar 4.6 Uji Sobel Kualitas Pelayanan	56
Gambar 4.7 Uji Sobel Nilai yang Dirasakan	57



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner.....	64
Lampiran 2 Tabulasi Kuesioner	68
Lampiran 3 Output SPSS 29.0	73
Lampiran 4 Daftar Tabel.....	83
Lampiran 5 Logbook Bimbingan Proposal	86
Lampiran 6: Hasil Turnitin	87

