

SKRIPSI

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, PERPSEPSI HARGA, DAN
PROMOSI PENJUALAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA COFFE SHOP
DI SIDOARJO



Oleh :

OLSEN ERNALDO
NBI : 1211600076

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2022

SKRIPSI

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, PERSEPSI HARGA, DAN PROMOSI
PENJUALAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN PADA COFFE SHOP DI SIDOARJO**



Oleh :

OLSEN ERNALDO

1211600076

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2022

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, PERSEPSI HARGA, DAN PROMOSI
PENJUALAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN PADA COFFE SHOP DI SIDOARJO**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan guna
mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Oleh :

OLSEN ERNALDO

1211600076

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2022

LEMBAR PENGESAHAN PROPOSAL

Nama Lengkap : Olsen Ernaldo

NBI : 1211600076

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh *E-Service Quality*, Persepsi Harga, dan Promosi Penjualan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan pada *Coffe Shop* di Sidoarjo

Surabaya, 07 November 2021

Mengetahui / Menyetujui

Pembimbing,



Dr. Ec. Rudy Santoso, MM.

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada tanggal : 17 Juli 2022

TIM PENGUJI :

TANDA TANGAN :

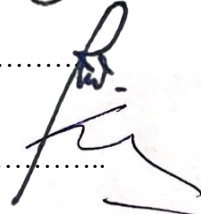
1. Dr. Siti Mujanah, MBA., Ph. D.

- Ketua :



2. Dr. I Dewa Ketut Raka Ardiana, MM.

- Anggota :



3. Drs. Ec. Rudy Santoso, MM.

- Anggota :

Mengesahkan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

D e k a n,



Dr. H. Slamet Riyadi, M. Si., Ak., CA.

NPP : 20220.93.0319

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Saya, yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama : Olsen Ernaldo
2. NBI : 1211600076
3. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
4. Program Studi : Manajemen
5. NIK (KTP) : 3524141007980002
6. Alamat (KTP) : Sumur Gayam, Kec. Paciran RT. 006
RW. 003, Lamongan

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul :

“Pengaruh E-Service Quality, Persepsi Harga, dan Promosi Penjualan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan pada Coffe Shop di Sidoarjo”. Adalah benar-benar hasil rancangan, tulisan dan pemikiran saya sendiri, dan bukan merupakan hasil plagiat atau menyalin atau menyadur dari karya tulis ilmiah orang lain baik berupa Artikel, Skripsi, Tesis, maupun Disertasi.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa Skripsi yang saya tulis adalah hasil Plagiat maka saya bersedia menerima sanksi apapun atas perbuatan saya dan bertanggung jawab secara mandiri tanpa ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi Untag Surabaya.

Lamongan, 17 Juli 2022

Yang Membuat,

A blue and yellow meter stamp with the text "METER" and "1AAJX639069859" is visible. A handwritten signature in black ink is written over the stamp.

Olsen Ernaldo



**UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945**

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. Semolowaru No. 45 Surabaya
Tlp. 031 593 1800 (Ex. 131)

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Olsen Ernaldo
NBI : 1211600076
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya Hak Bebas Royalti Nonenkhususif (Nonexclusive Royalty – Free Right), atas karya saya yang berjudul :

“Pengaruh E-Service Quality, Persepsi Harga, dan Promosi Penjualan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan pada Coffe Shop di Sidoarjo”.

Dengan Hak Bebas Royalti Nonenkhususif (Nonexclusive Royalty – Free Right), Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya

Tanggal : 17 Juli 2022

Yang Membuat
Penulis.



Olsen Ernaldo

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga saya diberikan kesempatan untuk melanjutkan pendidikan Program Sarjana Ekonomi dan menyelesaikan skripsi ini dengan penuh kebanggaan. Saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing saya dalam menempuh pendidikan dan menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya saya tujukan kepada :

1. Dr. Ec. Rudy Santoso, MM. Selaku pembimbing yang telah banyak memberikan pengarahan, bimbingan, dan tambahan ilmu serta wawasannya. Saya sangat berterimakasih atas waktu yang telah diberikan untuk membimbing, mengoreksi serta memberikan saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini. Terimakasih juga telah banyak membantu saya selama proses perkuliahan saya.
2. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPAI, selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu dan menyelesaikan pendidikan Program Sarjana Ekonomi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Dr. H. Slamet Riyadi, M.si., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya atas kesempatan dan fasilitas serta bimbingan yang telah diberikan kepada saya selama menempuh Pendidikan di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Dr. Ulfi Pristiana, M.Si selaku kepala program studi manajemen, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya karena telah banyak membantu proses perkuliahan saya.
5. Seluruh Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
6. Untuk Keluarga yang saya sangat cintai. Saya sangat berterimakasih karena selalu memberikan banyak doa dan dukungan serta motivasi dalam menjalankan proses perkuliahan di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki.

Oleh karena itu, saya mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang manajemen pemasaran.

Lamongan, 07 Juli 2022

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke extending to the right.

Olsen Ernaldo

ABSTRACT

THE EFFECT OF E-SERVICE QUALITY, PRICE PERCEPTION, AND SALES PROMOTION ON CUSTOMER LOYALTY THROUGH CUSTOMER SATISFACTION IN THE COFFEE SHOP BUY COFFEE IN TAMAN DISTRICT, SIDOARJO

This study aims to determine whether: 1) e-service quality has an effect on customer loyalty, 2) price perception affects customer loyalty, 3) sales promotion affects customer loyalty, 4) customer satisfaction moderates the effect of e-service quality on customer loyalty, 5) customer satisfaction moderates the effect of price perception on customer loyalty, 6) customer satisfaction moderates the effect sales promotion on customer loyalty at the Coffee Shop Buy Coffee in Taman District, Sidoarjo. The population in this study were all consumers or customers of the Coffee Shop Buy Coffee. The sampling technique used was purposive sampling, data was obtained by distributing questionnaires to 100 respondents. Data analysis technique in this research is partial least square using Warps PLS 7.0 application. The results of this study indicate that: 1) e-service quality has an effect on customer loyalty, 2) price perception has no effect on customer loyalty, 3) sales promotion has no effect on customer loyalty, 4) customer satisfaction moderates (weakens) the effect of e-service quality on customer loyalty, 5) customer satisfaction does not moderate the effect of price perception on customer loyalty, 6) customer satisfaction does not moderate the effect of sales promotion on customer loyalty at the Coffee Shop Buy Coffee in Taman District, Sidoarjo.

Keywords: *e-service quality, price perception, sales promotion, customer satisfaction, and customer loyalty.*

ABSTRAK

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, PERSEPSI HARGA, DAN PROMOSI PENJUALAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA COFFE SHOP BELI KOPI DI KECAMATAN TAMAN, SIDOARJO

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah : 1) e – service quality berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. 2) persepsi harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, 3) promosi penjualan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, 4) kepuasan pelanggan memoderasi pengaruh e – service quality terhadap loyalitas pelanggan, 5) kepuasan pelanggan memoderasi pengaruh persepsi harga terhadap loyalitas pelanggan, 6) kepuasan pelanggan memoderasi pengaruh promosi penjualan terhadap loyalitas pelanggan pada Coffe Shop Beli Kopi di Kecamatan Taman, Sidoarjo. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen atau pelanggan Coffe Shop Beli Kopi. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, data diperoleh dengan membagikan kuesioner kepada 100 responden. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah partial least square menggunakan aplikasi Warps PLS 7.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : 1) e – service quality berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. 2) persepsi harga tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, 3) promosi penjualan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, 4) kepuasan pelanggan memoderasi (memperlemah) pengaruh e – service quality terhadap loyalitas pelanggan, 5) kepuasan pelanggan tidak memoderasi pengaruh persepsi harga terhadap loyalitas pelanggan, 6) kepuasan pelanggan tidak memoderasi pengaruh promosi penjualan terhadap loyalitas pelanggan pada Coffe Shop Beli Kopi di Kecamatan Taman, Sidoarjo.

Kata kunci : e – service quality, persepsi harga, promosi penjualan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan.

DAFTAR ISI

COVER LUAR	i
COVER DALAM.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PROPOSAL	iii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT	v
KATA PENGANTAR	vii
<i>ABSTRACT</i>	ix
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II.....	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Landasan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Manajemen Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Strategi Pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Bauran Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Perilaku Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.5 <i>E – Service Quality</i>	Error! Bookmark not defined.
2.1.6 Persepsi Harga	Error! Bookmark not defined.
2.1.7 Promosi Penjualan	Error! Bookmark not defined.

2.1.8	Loyalitas Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.9	Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.2	Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.3	Hubungan Antar Variabel	Error! Bookmark not defined.
2.3.1	E – Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.2	Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.3	Promosi Penjualan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.4	Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.5	E – Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.6	Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.7	Promosi Penjualan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.8	Loyalitas Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.4	Kerangka Konseptual	Error! Bookmark not defined.
2.5	Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III.....		Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN.....		Error! Bookmark not defined.
3.1	Desain Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3	Jenis dan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.3.1	Jenis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.2	Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.4	Populasi dan Sampel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4.1	Populasi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.2	Sampel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.5	Teknik Sampling	Error! Bookmark not defined.
3.5.1	Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.6	Definisi Variabel dan Definisi Operasional Variabel..	Error! Bookmark not defined.
3.6.1	Definisi Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.2	Definisi Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.

3.7 Proses Pengolahan Data	Error! Bookmark not defined.
3.8 Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	Error! Bookmark not defined.
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Visi dan Misi.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Struktur Organisasi	Error! Bookmark not defined.
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Deskripsi Berdasarkan Karakteristik Responden.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Deskripsi Data	Error! Bookmark not defined.
4.2.3 Pengujian	Error! Bookmark not defined.
4.3 Pembahasan Hasil Temuan	Error! Bookmark not defined.
4.3.1 Pengaruh E – Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.2 Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.3 Pengaruh Promosi Penjualan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.4 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.5 Pengaruh E – Servie Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.6 Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.7 Pengaruh Promosi Penjualan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V.....	Error! Bookmark not defined.
PENUTUP.....	Error! Bookmark not defined.
5.1 Simpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.1 Skala <i>Likert</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Usia Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Berapa Kali Melakukan Pembelian Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.5 Skala Data E – Service Quality (X_1)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.6 Skala Data Persepsi Harga (X_2)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.7 Skala Data Promosi Penjualan (X_3)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.8 Skala Data Kepuasan Pelanggan (M)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.9 Skala Data Loyalitas Pelanggan (Y)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.10 Hasil Nilai Loading Factor	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.12 Hasil Nilai Akar Average Variance Extracted	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.13 Hasil Cronbach’s Alpha dan Composite Reliability	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.14 Hasil Nilai R^2	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.15 Hasil Estimasi Path Coefficient	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.16 Hasil Estimasi Path Coefficient Efek Moderasi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.17 Hasil Pengujian Hipotesis Keseluruhan	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2.1 Kerangka Konseptual..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.1 Struktur Organisasi Coffe Shop Beli Kopi**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.2 Pengujian Model Penelitian dengan Warp PLS 7.0**Error! Bookmark not defini**
- Gambar 4.3 Model Penelitian Efek Moderasi dengan Warp PLS 7.0**Error! Bookmark not**

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2 Kartu Bimbingan	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3 Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4 Hasil Tabulasi Data Responden	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 5 Skor Tabel	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 7 Output Warp PLS 7.0	Error! Bookmark not defined.