

SKRIPSI

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PRODUK,
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN MELALAI KEPUASAN KONSUMEN PADA
LELUCKY KOPI DI SURABAYA**



Oleh :

RIKA MEYTA PUTRI MULYADI

NBI : 1211900221

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2023**

SKRIPSI

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PRODUK,
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN PADA
LELUCKY KOPI DI SURABAYA**



Oleh :

RIKA MEYTA PUTRI MULYADI

NBI : 1211900221

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

2023

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PRODUK,
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN PADA
LELUCKY KOPI DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan Guna Mendapatkan Gelar
Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Oleh :

RIKA MEYTA PUTRI MULYADI

NBI : 1211900221

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

2023

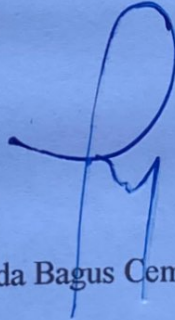
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

Nama Lengkap : Rika Meyta Putri Mulyadi
NBI : 1211900221
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh persepsi harga, kualitas produk, kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen pada Lelucky Kopi di Surabaya.

Surabaya, 16 Juni 2023

Mengetahui/Menyetujui

Pembimbing,

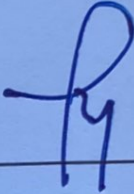
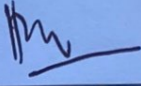
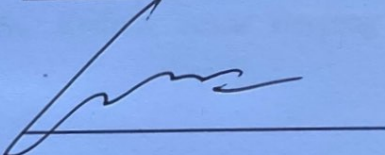


Dr. Ida Bagus Cempena, MM

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 20 juni 2023.

TIM PENGUJI :

- | | | | |
|------------------------------------|---------|---|---|
| 1. Dr. Ida Bagus Cempena, MM | Ketua | : |  |
| 2. Dr. Estik Hari Prastiwi, SE, MM | Anggota | : |  |
| 3. Drs. Kridha Hery Gunawan, M.S. | Anggota | : |  |

Mengesahkan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dekan,



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

NPP : 20220.93.0319

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIASI

Saya, yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap (KTP) : Rika Meyta Putri Mulyadi
2. NBI : 1211900221
3. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
4. Program Studi : Manajemen
5. NIK (KTP) : 3525044805010001
6. Alamat Rumah : Dsn. Kedung Kakap Ds. Kedung Sekar Benjeng
Gresik

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul :

PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN PADA LELUCKY KOPI DI SURABAYA

Adalah benar-benar hasil rancangan, tulisan dan pemikiran saya sendiri, dan bukan merupakan hasil plagiasai 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 dan Bisnis Untag Surabaya.

Surabaya, 20 Juni 2023

Yang Membuat



Rika Meyta Putri Mulyadi



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAY
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail: perpus@untag-sby.ac.id

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

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rika Meyta Putri Mulyadi
NPM : 1211900221
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen

Jenis Karya : ~~Skripsi/ Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/ Praktek~~

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

“PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN PADA LELUCKY KOPI DI SURABAYA”

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

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : 20 Juni 2023

*Coret yang tidak perlu

Yang Menyatakan,

(Rika Meyta Putri Mulyadi)

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. Ida Bagus Cempena, 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 kelancaran proses perkuliahan saya.
2. Prof. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA. 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. Prof. 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 proses perkuliahan pada pendidikan Program Sarjana Ekonomi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Dra.Ec. Ulfi Pristina, M.Si. Selaku Kepala Program Studi Manajemen, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk boleh melaksanakan penelitian. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
5. Drs. Kridha Hery Gunawan, M.S. dan Dr. Estik Hari Prastiwi, SE,MM. Selaku penguji dalam sidang skripsi yang telah memberikan waktu untuk pengarahan dan menambah wawasan keilmuan saya serta memberikan saran yang terbaik selama pelaksanaan penelitian hingga sidang skripsi.
6. Seluruh Staff dan Karyawan Tata Usaha di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
7. Kepada Raihan Bramanta. Selaku pemilik Lelucky Kopi di Surabaya yang telah bersedia mengizinkan saya untuk melakukan penelitian diobjek yang

terkait. Terima kasih karena telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan informasi dan membantu kelancaran skripsi saya ini.

8. Kepada keluarga saya yang sangat cintai. Untuk Ayah saya Musmulyadi dan Ibu saya Rubiati. Terima kasih untuk doa yang selalu dipanjatkan serta dukungannya kepada saya selama pendidikan Program Studi Sarjana usai dengan mudah dan lancar.
9. Kepada teman saya Ajeng, Tika, Dina, Nadia, Novikasari. Terima kasih sudah membantu mengerjakan skripsi ini dan membantu menyebarkan kuesioner penelitian ini. Terima kasih juga telah memberikan doa yang terbaik untuk saya.
10. Kepada teman SMA saya Kiki dan Brithania. Terima kasih sudah mendengarkan keluh kesah saya serta memberikan dukungan agar cepat menyelesaikan skripsi ini.
11. Kepada jama'ah Perpus Nindra, Lovy, Agma, Shella, Febri, Ananda Budi, Rinda. Terima kasih sudah memberikan semangat, perhatian dan saran-saran dalam penyusunan skripsi ini. Dari pagi hingga malam kita habiskan waktu bersama di Perpustakaan agar bisa lulus bersama-sama.
12. Kepada Teman KKN R-19 (Abdul Rokhim, Erlin Kurnia, Brigitha Aristya dan Yulia). Terima kasih sudah memberikan saran, semangat, serta membantu dalam penyusunan skripsi ini.
13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah dengan tulus dan ikhlas memberikan doa dan dukungan hingga dapat terselesaikan skripsi ini.
14. Dan terima kasih untuk diri sendiri yang telah mampu melalui banyak hal dalam menempuh perjalanan di perkuliahan, sudah membuktikan dan mewujudkan salah satu mimpi saya, ibu dan ayah saya untuk menjadi sarjana dan menjadi seseorang yang terpelajar.

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.

Surabaya, 20 Juni 2023

Penulis

Rika Meyta Putri Mulyadi

RINGKASAN

Dunia usaha terus berkembang pesat sejalan dengan perkembangan era globalisasi yang disebabkan oleh semakin ketatnya persaingan dunia usaha dalam memasarkan produk dan jasa kepada konsumen. Dunia bisnis sangat kompetitif di berbagai bidang, termasuk bisnis kuliner. Kondisi ini menuntut perusahaan untuk dapat menyesuaikan usahanya dengan kondisi zaman agar dapat bertahan dan melanjutkan usahanya. Setiap perusahaan harus terus berinovasi dan berkreasi dalam usahanya untuk bersaing dengan perusahaan lain. Terlebih bagi perusahaan yang bergerak di dunia kuliner seperti bisnis makanan dan minuman yang sudah muncul sejak lama di Indonesia, dari mulai warung makan, restoran bahkan *coffee shop* atau yang biasa dikenal dengan istilah kafe.

Salah satu usaha yang bergerak pada bidang kuliner di Surabaya adalah Lelucky Kopi. Mereka menawarkan berbagai minuman, makanan dan makanan ringan. Walaupun sudah berdiri lama bukan berarti akan selalu menjadi bisnis kuliner yang memiliki kualitas baik, tentunya perlu adanya inovasi baru yang perlu diterapkan sehingga dapat bersaing dan bisa mempertahankan setiap konsumennya. Dengan membangun kepercayaan dari para konsumennya melalui peningkatan kepuasan konsumen seperti harga yang kompetitif, kualitas produk yang terjamin dan kualitas pelayanan yang baik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi harga, kualitas produk, kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen pada Lelucky Kopi di Surabaya. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer yang diperoleh dari kuesioner terhadap 100 responden. Teknik analisis data dalam penelitian ini ialah Outer Model, Inner Model dan Uji hipotesis.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa persepsi harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen, persepsi harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen, kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas konsumen pada Lelucky Kopi di Surabaya.

SUMMARY

The business world continues to grow rapidly in line with developments in the globalization era caused by increasingly intense competition in the business world in marketing products and services to consumers. The business world is very competitive in various fields, including the culinary business. This condition requires companies to be able to adapt their business to the conditions of the times in order to survive and continue their business. Every company must continue to innovate and be creative in its efforts to compete with other companies. Especially for companies engaged in the culinary world, such as the food and beverage business, which has existed for a long time in Indonesia, from food stalls, restaurants, and even coffee shops, or what is commonly known as a café

One of the businesses engaged in the culinary field in Surabaya is Lelucky Coffee. They offer a variety of drinks, food and snacks. Even though it has been around for a long time, it doesn't mean that it will always be a culinary business that has good quality, of course there needs to be new innovations that need to be implemented so that it can compete and be able to retain its customers. By building the trust of its consumers through increasing customer satisfaction such as competitive prices, guaranteed product quality and good service quality.

This study aims to determine the perception of price, product quality, service quality on consumer loyalty through consumer satisfaction at Lelucky Coffee in Surabaya. This research is a quantitative study using primary data obtained from questionnaires to 100 respondents. Data analysis techniques in this study are Outer Model, Inner Model and hypothesis testing.

Based on the research results obtained, it shows that price perceptions have a significant effect on customer loyalty, price perceptions have a significant effect on customer satisfaction, product quality has a significant effect on customer loyalty, product quality has a significant effect on customer satisfaction, service quality has a significant effect on customer loyalty, service quality has an effect significant effect on consumer satisfaction and consumer satisfaction effect on consumer loyalty at Lelucky Coffee in Surabaya.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi harga (X1), kualitas produk (X2), kualitas pelayanan (X3) terhadap loyalitas konsumen (Y) melalui kepuasan konsumen (Z) pada Lelucky Kopi di Surabaya. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Dalam menentukan sampel penelitian peneliti menggunakan rumus indicator dikali 5 sehingga didapatkan sebanyak 100 responden. Data hasil penelitian dianalisis secara kuantitatif dengan menggunakan instrument pengumpulan data (kuesioner), sebelumnya diuji melalui outer model, inner model dan uji hipotesis yang diolah dengan menggunakan SmartPls.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen, persepsi harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen, kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas konsumen pada Lelucky Kopi di Surabaya.

Kata Kunci : Persepsi Harga, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Konsumen dan Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of perceived price (X1), product quality (X2), service quality (X3) on consumer loyalty (Y) through consumer satisfaction (Z) at Lelucky Coffee in Surabaya. The research method used is quantitative research. In determining the research sample, the researcher used the indicator formula multiplied by 5 so that a total of 100 respondents were obtained. The research data were analyzed quantitatively using a data collection instrument (questionnaire), previously tested through the outer model, inner model and hypothesis testing which were processed using SmartPls.

Based on the results of this study indicate that price perceptions have a significant effect on customer loyalty, price perceptions have a significant effect on customer satisfaction, product quality has a significant effect on customer loyalty, product quality has a significant effect on customer satisfaction, service quality has a significant effect on customer loyalty, service quality has a significant effect on consumer satisfaction and consumer satisfaction has an effect on consumer loyalty to Lelucky Coffee in Surabaya.

Keywords: *Perceived Price, Product Quality, Service Quality, Consumer Loyalty and Consumer Satisfaction.*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIASI	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
KATA PENGANTAR	vi
RINGKASAN	viii
<i>SUMMARY</i>	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II.....	5
KAJIAN PUSTAKA	5
2.1 Landasan Teori.....	5
2.1.1 Pemasaran.....	5
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	5
2.1.2.1 Konsep Manajemen Pemasaran.....	6
2.2.1.2 Tujuan Manajemen Pemasaran	6
2.1.3 Bauran Pemasaran	7
2.1.4 Perilaku Konsumen	9
2.1.4.1 Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	10
2.1.5 Persepsi Harga.....	11
2.1.5.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Harga.....	11
2.1.5.2 Indikator Persepi Harga.....	12

2.1.6 Kualitas Produk	12
2.1.6.1 Tingkatan Produk	12
2.1.6.2 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk	13
2.1.6.3 Indikator Kualitas Produk	13
2.1.7 Kualitas Pelayanan	14
2.1.7.1 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan	14
2.1.7.2 Manfaat Kualitas Pelayanan	15
2.1.7.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.8 Loyalitas Konsumen.....	16
2.1.8.1 Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen.....	17
2.1.8.2 Indikator Loyalitas Konsumen	17
2.1.9 Kepuasan Konsumen.....	18
2.1.9.1 Manfaat Kepuasan Konsumen.....	18
2.1.9.2 Indikator Kepuasan Konsumen	18
2.1.10 Penelitian Terdahulu	19
2.2 Hubungan Antar Variabel	21
2.2.1 Hubungan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Konsumen	21
2.2.2 Hubungan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	21
2.2.3 Hubungan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen	21
2.2.4 Hubungan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	22
2.2.5 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen	22
2.2.6 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	22
2.2.7 Hubungan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen	22
2.3 Kerangka Konseptual	23
2.4 Hipotesis.....	23
BAB III.....	27
METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Desain Penelitian	27
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	27
3.3 Jenis dan Sumber Data	27
3.3.1 Jenis Data	27
3.3.2 Sumber Data.....	27
3.3.2.1 Data Primer	27
3.3.2.1 Data Sekunder	28
3.4 Populasi dan Sampel	28
3.4.1 Populasi	28

3.4.2 Sampel.....	28
3.5 Teknik Pengumpulan Data	29
3.6 Definisi Variabel Dan Definisi Operasional	29
3.6.1 Definisi Variabel	29
3.6.1.1 Variabel Bebas (Variabel Independen)	29
3.6.1.2 Variabel Terikat (Variabel Dependent).....	30
3.6.1.3 Variabel Mediasi (Variable Intervening)	30
3.6.2 Definisi Operasional.....	30
3.7 Proses Pengolahan Data	33
3.7.1 <i>Editing</i> (Pemeriksaan Data).....	33
3.7.2 <i>Coding</i> Data (Pemberian Kode pada data)	34
3.7.3 Tabulating (Pentabelan)	34
3.8 Metode Analisis Data dan Analisis Data.....	34
3.8.1 Metode Analisis Data	34
3.8.2 Analisis Data	34
3.8.2.1 Model Pengukuran (Outer Model)	34
3 8.2.2 Model Struktural (Inner Model)	35
3.9 Pengujian Hipotesis.....	35
BAB IV	37
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	37
4.1.1 Profil Perusahaan.....	37
4.1.2 Visi dan Misi	37
4.1.2.1 Visi	37
4.1.2.2 Misi	37
4.1.3 Struktur Organisasi.....	37
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	38
4.2.1 Deskripsi Berdasarkan Karakteristik Responden	38
4.2.1.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	38
4.2.1.2 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	39
4.3 Analisis Data	40
4.3.1 Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	40
4.3.1.1 Uji Validitas Konstruk	40
4.3.1.2 Uji Reliabilitas.....	43
4.3.2 Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	44
4.4 Uji Hipotesis.....	45

4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	47
4.5.1 Pengaruh Presepsi Harga Terhadap Loyalitas Konsumen.....	47
4.5.2 Pengaruh Presepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	48
4.5.3 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen.....	48
4.5.4 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	48
4.5.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen	48
4.5.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	49
4.5.7 Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen.....	49
4.6 Implikasi Penelitian.....	49
4.7 Keterbatasan Penelitian	50
BAB V.....	51
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Skema Perilaku Konsumen	9
Gambar 4.1 Stuktur Organisasi Lelucky Kopi di Surabaya	35
Gambar 4.2 Nilai <i>Outer Loading</i>	38

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Likert.....	28
Tabel 3.2 Definisi Operasional	30
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 4.3 Result For Outer Loding	40
Tabel 4.4 Nilai Discriminant Validity (Cross Loding)	41
Tabel 4.5 Nilai Cronbach's alpha dan Composite reliability	43
Tabel 4.6 R-Square	43
Tabel 4.7 Path Coefficients.....	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner	54
Lampiran 2. Tabulasi	69
Lampiran 3. Nilai <i>Outer Loading</i>	71
Lampiran 4. Result For OuterLoding.....	71
Lampiran 5. Nilai Discrimint Validity (Cross Loding).....	73
Lampiran 6. Nilai Cronbach's alpha dan Composite reliability	74
Lampiran 7. R-Square	74
Lampiran 8. Path Coefficients.....	75
Lampiran 9. Surat Balasan Perizinan Penelitian	76
Lampiran 10. Kartu Bimbingan Skripsi	77
Lampiran 11. Hasil <i>Turnitin</i> Jurnal	78