

SKRIPSI

PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *PRODUCT QUALITY*, DAN *TRUST* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PADA BM COFFEE MERR SURABAYA



Oleh :

ANANDA MAULANA NURUL MAJID
NIM 1212200336

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2025

SKRIPSI

**PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *PRODUCT QUALITY*,
DAN *TRUST* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY*
PADA BM COFFEE MERR SURABAYA**



oleh :

Ananda Maulana Nurul Majid
NIM 1212200336

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2025**

SKRIPSI

**PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *PRODUCT QUALITY*,
DAN *TRUST* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY*
PADA BM COFFEE MERR SURABAYA**



oleh :

Ananda Maulana Nurul Majid

NIM 1212200336

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2025**

SKRIPSI

**PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *PRODUCT QUALITY*,
DAN *TRUST* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY*
PADA BM COFFEE MERR SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen Ekonomi Dan Bisnis

Di Ajukan Oleh:
Ananda Maulana Nurul Majid
NIM 1212200336

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2025**

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

Nama : Ananda Maulana Nurul Majid
NBI : 1212200336
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi :

**"PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *PRODUCT QUALITY*, DAN *TRUST*
TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PADA BM COFFEE MERR SURABAYA"**

Surabaya, 3 Desember, 2025
Mengetahui / Menyetujui Pembimbing


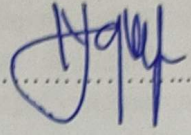
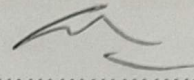


Prof. Dr. Ida Aju Brahma Ratih, MM

LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

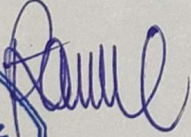
Dipertahankan didepan sidang Dewan penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada tanggal 16 Desember 2025.

TIM PENGUJI

1. Prof. Dr. Ida Aju Brahma Ratih, MM - Ketua 
2. Dr. Gustaf Naufan Febrianto A.Mf., SE., MM -Anggota... 
3. Drs. Ec. Rudy Santoso, MM - Anggota 

Mengesahkan,
Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya




Prof. Dr. Ida Ratnawati SE.,MS.,Ak.CA.,CPA
N.P.P : 20220.85.0043

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ananda Maulana Nurul Majid
NIM : 1212200336
Tahun terdaftar : 2022
Program Studi : Manajemen
Fakultas/Sekolah : Ekonomi dan bisnis

"PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *PRODUCT QUALITY*, DAN *TRUST* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PADA BM COFFEE MERR SURABAYA"

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di Universitas 17 Agustus 1945, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dengan demikian saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi dan apabila dokumen ilmiah tugas skripsi ini di kemudian hari terbukti merupakan plagiasi dari hasil karya penulis lain dan/atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum yang berlaku.

Surabaya, 3 Desember 2025



Ananda Maulana Nurul Majid
NIM 1212200336



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
JL. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TLP. 031 593 1800 (EX 311)
EMAIL: PERPUS@UNTAG-SBY.AC.ID.

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

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

Nama : Ananda Maulana Nurul Majid
NBI/NPM : 1212200336
Fakultas : 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 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Nonexclusive Royalty-Free Right*)**, atas karya saya yang berjudul:” **PENGARUH *SERVICE QUALITY, PRODUCT QUALITY, DAN TRUST* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PADA *BM COFFEE MERR 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 : 1 Januari 2026

Yang Menyatakan,



Ananda Maulana Nurul Majid
NPM: 1212200336

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, serta inayahnya, sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan tepat waktu untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi. Saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing saya dalam menempuh Pendidikan dan menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya saya haturkan kepada:

1. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPAI., selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Prof. Dr. Hj. Tri Ratnawati, Ak., M.S., CA., CPA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Dr. Gustaf Naufan Febrianto, A.Md., S.E., M.M, selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Prof. Dr. Ida Aju Brahma Ratih, M.M, selaku dosen pembimbing saya yang telah mengantarkan saya sampai mendapatkan gelar sarjana ekonomi.
5. Kedua orang tua saya, yang selalu, mendoakan, mendukung, dan membimbing saya sampai sejauh ini untuk mendapatkan gelar sarjana ekonomi di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
6. Seluruh kerabat, sahabat, dan teman-teman yang tidak bisa saya tulis satu persatu. Terimakasih atas semangat yang telah diberikan kepada saya sampai dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

Dengan segala kelebihan dan kekurangan saya, saya menyadari bahwa masih banyak kesalahan dalam penulisan skripsi saya ini. Oleh karena itu saya akan terbuka dalam menerima saran sekaligus kritik yang bersifat membangun demi memperbaiki penelitian ini. Akhir kata dari saya, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi saya dan para pembaca.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *service quality*, *product quality*, dan *trust* terhadap *customer loyalty* pada BM Coffee Merr Surabaya. Latar belakang penelitian ini berangkat dari semakin ketatnya persaingan industri *coffee shop* di Surabaya, sehingga upaya mempertahankan pelanggan menjadi aspek strategis bagi keberlangsungan bisnis. Faktor kualitas layanan, kualitas produk, dan kepercayaan pelanggan diidentifikasi sebagai determinan utama yang berpotensi mempengaruhi loyalitas pelanggan secara langsung maupun tidak langsung.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal. Sampel penelitian berjumlah 97 responden yang merupakan pelanggan BM Coffee Merr Surabaya, yang dipilih dengan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner berbasis skala Likert. Analisis data meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linear berganda, uji t, uji F, dan uji koefisien determinasi (R^2) dengan bantuan SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *service quality*, *product quality*, dan *trust* berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty*, baik secara parsial maupun simultan. Variabel *service quality* menjadi faktor paling dominan dalam memengaruhi loyalitas pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa layanan yang cepat, ramah, dan konsisten merupakan aspek yang paling menentukan dalam membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan BM Coffee Merr Surabaya. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.81 mengindikasikan bahwa ketiga variabel independen memberikan kontribusi sebesar 81% terhadap perubahan *customer loyalty*.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas layanan, kualitas produk, dan penguatan kepercayaan pelanggan sangat diperlukan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan. BM Coffee Merr Surabaya dianjurkan untuk menjaga konsistensi pelayanan, meningkatkan kualitas produk secara berkelanjutan, serta membangun komunikasi yang transparan guna memperkuat kepercayaan pelanggan.

Kata kunci: *Service Quality, Product Quality, Trust, Customer Loyalty, Coffee Shop.*

RINGKASAN

Penelitian ini membahas pengaruh *service quality*, *product quality*, dan *trust* terhadap *customer loyalty* pada BM Coffee Merr Surabaya, sebuah *coffee shop* yang beroperasi 24 jam dengan jumlah pelanggan yang terus berkembang. Persaingan industri *coffee shop* yang semakin ketat menuntut pelaku usaha untuk menjaga kualitas layanan, produk, serta membangun kepercayaan pelanggan agar tetap kompetitif.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal. Populasi penelitian adalah pelanggan BM Coffee Merr Surabaya, sementara sampel penelitian berjumlah 97 responden yang ditentukan melalui teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert. Instrumen penelitian telah diuji melalui uji validitas dan reliabilitas, dan seluruh indikator dinyatakan valid serta reliabel. Uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas dan heterokedastisitas menunjukkan bahwa data memenuhi syarat untuk dilakukan analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga variabel independen yaitu *service quality*, *product quality*, dan *trust* berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty* di BM Coffee Merr Surabaya, baik secara parsial maupun simultan. Variabel *service quality* merupakan faktor dengan pengaruh paling dominan terhadap loyalitas pelanggan, diikuti oleh *product quality* dan *trust*. Melalui uji F, ditemukan bahwa ketiga variabel secara bersama-sama memberikan pengaruh signifikan terhadap *customer loyalty*. Sementara uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa ketiga variabel memberikan kontribusi sebesar 81%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti harga, lokasi, suasana, dan faktor emosional pelanggan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa upaya peningkatan kualitas layanan, produk yang konsisten, serta penguatan kepercayaan pelanggan merupakan strategi penting dalam menciptakan dan mempertahankan loyalitas pelanggan di industri *coffee shop*. BM Coffee Merr Surabaya diharapkan dapat meningkatkan pelayanan, menjaga kualitas produk, serta membangun komunikasi yang transparan dan profesional untuk memperkuat hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

DAFTAR ISI

SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIASI	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
RINGKASAN	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.2 Tujuan Penelitian	4
1.3 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasar Teori	7
2.2 Penelitian Terdahulu	16
2.3 Hubungan Antar Variabel	18
2.4 Kerangka Konseptual	22
2.5 Hipotesis	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1 Desain Penelitian	23
3.2 Lokasi dan Waktu penelitian	23
3.2.1 Lokasi Penelitian	23
3.2.2 Waktu Penelitian	23
3.3 Jenis dan Sumber Data	24
3.4 Populasi dan Sampel	24
3.4.1 Populasi	24
3.4.2 Sampel	25
3.5 Teknik Pengumpulan Data	26
3.6 Definisi Variabel dan Definisi Oprasional	26
3.6.1 Definisi Variabel	26
3.6.2 Definisi Oprasional	28

3.7	Proses Pengolahan Data	28
3.8	Metode Analisis Data	30
3.9	Teknik Pengujian Hipotesis.....	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		35
4.1	Gambaran Umum BM Coffee Surabaya	35
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian	35
4.3	Uji Instrumen	37
4.4	Uji Asumsi Klasik	39
4.5	Uji Hipotesis.....	41
4.6	Pembahasan.....	43
4.7	Implikasi Penelitian.....	45
4.8	Keterbatasan Penelitian	46
BAB V PENUTUP		47
5.1	Kesimpulan	47
5.2	Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA		49
LAMPIRAN		51

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Oprasional	28
Tabel 3. 2 Teknik Analisis Data	28
Tabel 4. 1 Deskripsi Responden Berdasarkan Domisili	36
Tabel 4. 2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	36
Tabel 4. 3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pembelian Ulang.....	37
Tabel 4. 4 Uji Validitas Variabel Service Quality	37
Tabel 4. 5 Uji Validitas Variabel Product Quality	38
Tabel 4. 6 Uji Validitas Variabel Trust.....	38
Tabel 4. 7 Uji Validitas Variabel Customer Loyalty	38
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas	39
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas	39
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinearitas	40
Tabel 4. 11 Hasil Uji Heterokedasitas	40
<i>Tabel 4. 12 Hasil Uji Linear Berganda</i>	<i>41</i>
Tabel 4. 13 Hasil Uji T	42
Tabel 4. 14 Hasil Uji F	42
Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Palayanan pada BM Coffee Merr Surabaya	18
Gambar 2. 2 Kerangka Service Quality	18
Gambar 2. 3 Produk coffee dari BM Coffee Merr Surabaya.....	19
Gambar 2. 4 Kerangka Product Quality	20
Gambar 2. 5 Kerangka Trust	20
Gambar 2. 6 Kerangka Konseptual	22

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Data Hasil Kuisisioner Variabel Service Quality.....	51
Lampiran 2: Data Hasil Kuisisioner Variabel Product Quality	53
Lampiran 3: Data Hasil Kuisisioner Variabel Trust	55
Lampiran 4: Data Hasil Kuisisioner Variabel Customer Loyaty.....	57
Lampiran 5: Surat Permohonan Izin Penelitian.....	60
Lampiran 6: Input Data SPSS	61
Lampiran 7: Coding Data SPSS	63
Lampiran 8: Uji T	64
Lampiran 9: Uji Determinasi (R^2)	64
Lampiran 10 : Kartu Bimbingan Skripsi	65
Lampiran 11 : Publikasih Jurnal.....	66
Lampiran 12 : Cek Pelagiasi.....	67