**LOYALITAS PELANGGAN MELALUI VARIASI PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN PROMOSI di *COFFEE SHOP* WOT PAKARTI SURAKARTA**

**SKRIPSI**

****

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen**

**Universitas Islam Batik Surakarta**

**Oleh:**

**RIDWAN RIFQI
NIM. 2015020252**

**FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**UNIVERSITAS ISLAM BATIK**

**SURAKARTA**

**2022**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini setelah membaca skripsi dengan judul

**LOYALITAS PELANGGAN MELALUI VARIASI PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN PROMOSI di *COFFEE SHOP* WOT PAKARTI SURAKARTA**

**Oleh:**

**RIDWAN RIFQI**

**NIM. 2015020252**

Telah Dipertahankan di hadapan Panitia Ujian Skripsi

Fakultas Ekonomi Ekonomi Universitas Islam Batik Surakarta

Surakarta, Januari 2022

|  |  |
| --- | --- |
| Pembimbing I | Pembimbing II |
|  |  |
| **Dr. Ida Aryati Diyah, S.E., M.Si** | **Fithri Setya Marwati, S.E., M.M** |
| Mengetahui, |
| Kepala Program Studi Manajemen |
|  |
| **Fithri Setya Marwati, SE, MM** |
| NIDN. 0603088405 |

**HALAMAN PENGESAHAN**

Telah disetujui dan disahkan dengan baik oleh Tim penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Batik Surakarta Pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 2 Januari 2022

Tim Penguji

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Dr. Ida Ariyati DPW, S.E, MH, M.Si
 | ( ) |
|  |  |
| 1. Dra. Eny Kustiyah, MM
 | ( ) |
|  |  |
| 1. Dr. Hj. Sudarwati, S.E., M.M
 | ( ) |

|  |
| --- |
| Mengetahui, |
| Dekan Fakultas Ekonomi |
| Universitas Islam Batik Surakarta |
|  |
| **Dr. Dra. Ec. Hj. Istiatin, S.E., M.M** |
| NIDN: 0621045901 |

**SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ridwan Rifqi

NIM : 2015020252

Judul Skripsi : Loyalitas Pelanggan Melalui Variasi Produk, Kualitas Pelayanan, dan Promosi di Coffee Shop WOT Pakarti Surakarta.

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya ajukan merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan guna memperoleh gelar sarjana di perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya, skripsi ini tidak terdapat pendapat atau karya yang pernah ditulis atau di terbitkan oleh oraang lain terkecuali yang diacu dalam naskah ini secara tertulis dan disebutkan di dalam daftar pustaka.

Surakarta, Januari 2022

Ridwan Rifqi

**MOTTO**

Kita harus menerima bahwa kita tidak akan selalu membuat keputusan yang tepat, bahwa kita kadang-kadang akan mengacukannya – memahami bahwa kegagalan bukanlah lawan dari kesuksesan, itu adalah bagian dari kesuksesan.

(Ariana Huffington)

Tidak masalah seberapa lambat kau berjalan asalkan kau tidak berhenti

(Confucius)

Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan

(Q.S. Al-Insyirah: 5-6)

Jadilah seperti pohon kayu yang lebat buahnya, tumbuh di tepi jalan. Dilempar buahnya dengan batu, tetapi tetap dibalas dengan buah

(Abu Bakar As-Siddiq)

**HALAMAN PERSEMBAHAN**

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat dan hidayah kepada hamba-Nya Sholawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Saya persembahkan laporan skripsi ini kepada :

1. Skripsi ini adalah persembahan untuk kedua orang tua Nama Nafis Dia’akh dan Ngatini yang berjuang keras untuk anaknya lebih maju selangkah dari mereka, karena setiap orang tua mempunyai keinginan dan harpaan agar anaknya lebih hebat dari sebelumnya. Terima kasih sudah menjadi guru yang nyata dalam kehidupan sehari-hari.
2. Terima kasih untuk istri saya yang selalu mensuport dan teman-teman yang sudah menjadi suport system yang tidak bisa di sebutkan satu persatu.
3. Almameter Program Studi Manajemen Universitas Islam Batik Surakarta

**KATA PENGANTAR**

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia dan kemudahan dalam penulisan skripsi dengan judul “ Loyalitas Pelanggan Melalui Variasi Produk, Kualitas Pelayanan, dan Promosi di Coffee Shop WOT Pakarti Surakarta”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Batik Surakarta. Penulis memilih topik ini dengan harapan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi pengambilan keputusan organisasi dan memperkuat teori sebelumnya.

Penyelesaian skripsi tidak lepas dari dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Amir Junaidi, SH, M.H, selaku Rektor Universitas Islam Batik Surakarta.
2. Dr. Dra. Ec. Hj. Istiatin, S.E., M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Batik Surakarta yang telah memberikan bimbingan, ijin dan arahan dalam menyelesaikan skripsi.
3. Dr. Ida Aryati Diyah, S.E., M.Si, selaku Permbimbing I yang telah memberikan bimbingan, ijin dan arahan dalam menyelesaikan skripsi.
4. Fithri Setya Marwati, SE, MM, selaku Kaprodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Batik Surakarta dan pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam menyelesaikan skripsi.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi UNIBA Surakarta yang telah memberikan bantuan ilmu selama perkuliahan.
6. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, perhatian, semangat dan masukan dalam penyelesaian tugas akhir.

Akhir kata, kesempurnaan hanya milik Allah SWT, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh sebab itu masukan dan saran sangat membantu bagi pengembangan penelitian selanjutnya.

Surakarta, Januari 2022

Ridwan Rifqi

**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING ii

HALAMAN PENGESAHAN iii

HALAMAN PERNYATAAN iv

HALAMAN MOTTO v

HALAMAN PERSEMBAHAN vi

HALAMAN KATA PENGANTAR vii

HALAMAN DAFTAR ISI ix

HALAMAN DAFTAR TABEL xii

HALAMAN DAFTAR GAMBAR xiii

ABSTRAT xiv

ABSTRACT xv

BAB I PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah 1
2. Batasan Masalah 4
3. Perumusan Masalah 5
4. Tujuan Penelitian 5
5. Manfaat Penelitian 6

BAB II Landasan Teori

1. Tinjauan Pustaka 7
2. Pemasaran 7
3. Loyalitas Pelanggan 11
4. Produk 14
5. Kualitas Pelayanan 18
6. Promosi 20
7. Penelitian Yang Relevan 22
8. Kerangka Penelitian 28
9. Definisi Operasional Variabel 28
10. Hipotesis 29

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

1. Metodologi Penelitian 30
2. Jenis Penelitian 30
3. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling 30
4. Teknik Pengumpulan Data 33
5. Jenis dan Sumber Data 34
6. Uji Instrumen 35
7. Uji Asumsi Klasik 37
8. Analisis Data 40

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

1. Gambaran Umum Perusahaan 46
2. Deskripsi Responden 46
3. Uji Asumsi Klasik 50
4. Analisis Regresi Linear Berganda 52
5. Uji Hipotesis 54
6. Pembahasan 57

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan 60
2. Saran 60

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

**DAFTAR TABEL**

Tabel II.1 Penelitian yang Relevan 22

Tabel II.2 Definisi Operational Variabel 28

Tabel IV.1 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden 47

Tabel IV.2 Distribusi Frekuensi Usia Responden 47

Tabel IV.3 Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden 48

Tabel IV.4 Distribusi Frekuensi Penghasilan Responden 49

Tabel IV.5 Distribusi Frekuensi Kerutinan Mengunjungi Responden 50

Tabel IV.6 Hasil Uji Normalitas 51

Tabel IV.7 Hasil Uji Multikolinearitas 51

Tabel IV.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas 52

Tabel IV.9 Hasil Regresi Linier Berganda 53

Tabel IV.10 Hasil Uji t 54

Tabel IV.11 Hasil Uji F 56

Tabel IV.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi 56

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran 28

**ABSTRAK**

Ridwan Rifqi. NIM: 2015020252. Loyalitas Pelanggan Melalui Variasi Produk, Kualitas Pelayanan, dan Promosi di Coffee Shop WOT Pakarti Surakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variasi produk, kualitas pelayanan dan promosi terhadap loyalitas pelanggan di *Coffee Shop* Wot Pakarti. Untuk mengetahui pengaruh variasi produk terhadap loyalitas pelanggan di *Coffee Shop* Wot Pakarti. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di *Coffee Shop* Wot Pakarti. Untuk mengetahui pengaruh strategi promosi terhadap loyalitas pelanggan di *Coffee Shop* Wot Pakarti. Populasi adalah konsumen atau pelanggan Coffee Shop WOT Pakarti. Sampel yang diteliti sebanyak 100 respoden. Hasil penelitian membuktikan variabel variasi produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Coffee Shop WOT Pakarti di Surakarta, hal ini hipotesis pertama yang diajukan variasi produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan terbukti kebenarannya. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Coffee Shop WOT Pakarti di Surakarta, hal ini hipotesis pertama yang diajukan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan terbukti kebenarannya. Variabel promosi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Coffee Shop WOT Pakarti di Surakarta, hipotesis yang diajukan promosi berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan terbukti kebenarannya

Kata Kunci : Variasi produk, Kualitas pelayanan, Promosi dan Loyalitas Pelanggan

***ABSTRACT***

*Ridwan Rifqi. NIM. 2015020252. Customer Loyalty Through Product Variation, Service Quality, and Promotion at the Coffee Shop WOT Pakarti Surakarta.*

*The study aims to determine the effect of product variation, service quality and promotion on customer loyalty at the WOT Pakarti Coffee Shop the effect of promotional strategies on custome rloyalty at the WOT Pakarti Coffee Shop. The population is the consumers of customers of the WOT Pakarti Coffee Shop. The sample studed was 100 respondens. The results of the study proved that product variation had a significant effect on customer loyalty at the WOT Pakarti Coffee Shop in Surakarta, in the first hypothesis proposed that product variation had an effect on customer loyalty WOR Pakarti in Surakarta. The first hypothesis proposed that service quality affects customer loyalty is proven true, promotional variables have a significant effect on customer loyalty at WOT Pakarti Coffee Shop in Surkarta, the hypothesis proposed that promitons effect customer loyalty is proven true.*

*Keywords: Variation products, Quality Service, Promotion and Customer Loyalty.*