

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA MEREK, KEPUASAN
PELANGGAN, TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA COSAN
COFFEE DEMANGAN YOGYAKARTA**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana
Manajemen (S1) Pada Program Studi Manajemen
Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



**Disusun Oleh:
Irfan Firmanto
NPM: 210325994**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA
YOGYAKARTA
2025**

LEMBAR PENGESAHAN

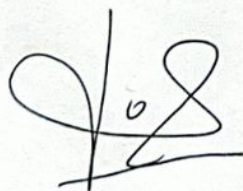
SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA MEREK, KEPUASAN
PELANGGAN, TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA COSAN
COFFEE DEMANGAN YOGYAKARTA**

**Disusun oleh:
Irfan Firmanto
NPM: 210325994**

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing



Api Adyantari, S.A., MBA.

Yogyakarta, 18 Juni 2025

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA MEREK, KEPUASAN
PELANGGAN, TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA COSAN
COFFEE DEMANGAN YOGYAKARTA

Yang telah dipersiapkan dan disusun oleh:

Irfan Firmanto
NPM: 210325994

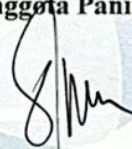
Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada tanggal 13 Juni 2025
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu
persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen (S1)
Program Studi Manajemen

SUSUNAN KETUA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji


Nadia Nila Sari, SE., MBA.

Anggota Panitia Penguji


Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA.


Api Adyantari, SA., MBA.

Yogyakarta, 18 Juni 2025
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Wenefrida Mahestu Novianandra Krisjanti, SE., M.Sc., Ph.D.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini, dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi berjudul:

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA MEREK, KEPUASAN PELANGGAN, TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA COSAN COFFEE DEMANGAN YOGYAKARTA

merupakan hasil karya saya sendiri. segala pernyataan ide, maupun kutipan, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang berasal dari tulisan ide orang lain, telah saya cantumkan secara tertulis pada bagian daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi dalam skripsi, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh akan dinyatakan batal dan saya bersedia mengembalikannya kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 13 Mei 2025

Yang Menyatakan,



Irfan Firmanto

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya lah penulis dapat menyelesaikan keseluruhan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Cosan Coffee Demangan Yogyakarta”**. Skripsi ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi guna mencapai gelar sarjana (S1) di Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Selama proses pembuatan skripsi, penulis menyadari bahwa selesainya skripsi ini tidak terlepas dari pihak-pihak yang terlibat di dalamnya. Maka dari itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria, karena berkat dan kasih karunia-Nya, serta atas tuntunan, kemurahan, rahmat-Nya, dan kebbaikannya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan sukses.
2. Ibu Api Adyantari, S.A., M.B.A. sebagai dosen pembimbing yang memberikan ilmu, bimbingan, serta meluangkan waktu untuk memberikan saran dan masukan demi keberhasilan penyelesaian skripsi ini.
3. Bpk. Wilson Sina dan Ibu Masnun Orang Tua penulis serta Lisa Dewi Utami, Silvana, I Made Puje selaku Saudara/i penulis, yang selalu mendoakan, mendukung, menyemangati, serta mendanai penulis selama proses penyelesaian skripsi ini.
4. Bpk. Muhammad Ichlasul Amal selaku Manager Cosan Coffee yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan informasi melalui wawancara, sehingga membantu penulis dalam memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
5. Maria Fransiska Ayu Diva Yulita selaku kakak tingkat yang memberikan masukan dan dukungan dalam mengerjakan skripsi ini hingga selesai.
6. Theresia Vina Cladifa adalah rekan serta sahabat penulis dari awal studi sarjana hingga akhir penelitian yang selalu mendukung dan menemani dalam proses penyelesaian skripsi ini.
7. Keren Elesha Arif dan Gabryella adalah rekan serta sahabat penulis yang turut mendukung dan mendoakan selama proses penyelesaian skripsi ini.

8. Tri Karunianto Saputro, Nadia Theresia Makhasi, Mikla Lorensia, dan Maria Stevani, teman kontrakan penulis yang senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan kepada penulis.

Penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada pihak-pihak terlibat yang tidak dapat disebutkan satu-satu dalam mendoakan dan memberikan dukungan selama proses pengerjaan skripsi ini, sehingga penulis terbuka untuk masukan terhadap kritik dan saran dari berbagai pihak. Penulis juga berharap agar peneliti skripsi ini memiliki manfaat untuk banyak orang.

Yogyakarta, 13 Mei 2025

Yang Menyatakan,



Irfan Firmanto

DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
ABSTRAK	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.5. Batasan Penelitian.....	6
1.6. Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Landasan Teori.....	9
2.1.1. Kualitas Layanan	9
2.1.2. Citra Merek	9
2.1.3. Kepuasan Pelanggan.....	10
2.1.4. Loyalitas Pelanggan	11
2.2. Penelitian Terdahulu	12
2.3. Pengembangan Hipotesis.....	18
2.3.1. Pengaruh kualitas layanan terhadap citra merek.....	18
2.3.2. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.....	18
2.3.3. Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan.....	19
2.3.4. Pengaruh citra merek terhadap kepuasan pelanggan.....	20
2.3.5. Pengaruh citra merek terhadap loyalitas pelanggan.....	21
2.3.6. Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan	22
2.4. Kerangka Penelitian.....	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	24
3.1. Jenis Penelitian	24
3.2. Objek, Subjek, dan Lokasi Penelitian	24

3.3. Populasi dan Sampel	24
3.4. Metode Pengumpulan Data	25
3.5. Definisi Operasional	25
3.6. Pengukuran Data Metode Pengujian Instrumen	28
3.7. Face Validity	29
3.8. Teknik Analisis Data	29
3.8.1. Metode Analisis Data Kuantitatif	29
3.8.2. Uji Validitas	29
3.8.3. Uji Reliabilitas	30
3.8.4. Uji Hipotesis	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	32
4.1. Analisis Karakteristik Responden	32
4.1.1. Karakteristik Responden berdasarkan Usia	32
4.1.2. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	33
4.1.3. Karakteristik Responden berdasarkan Kunjungan ke Cosan Demangan	33
4.1.4. Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	34
4.1.5. Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan	34
4.2. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas	35
4.2.1. Hasil Uji Validitas	35
4.2.2. Hasil Uji Reliabilitas	36
4.3. Hasil Uji Hipotesis	37
4.4. Pembahasan	42
4.4.1. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Citra merek	42
4.4.2. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	43
4.4.3. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan	44
4.4.4. Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan	45
4.4.5. Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan	45
4.4.6. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan ...	46
BAB V HASIL DAN KESIMPULAN	48
5.1. Kesimpulan	48
5.2. Implikasi Manajerial	49

5.3. Keterbatasan Penelitian.....	50
5.4. Saran Penelitian Selanjutnya	50
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN.....	55
LAMPIRAN 1: Kuesioner	55
LAMPIRAN 2: Data Responden dan Jawaban Kuesioner	59
LAMPIRAN 3: Hasil Olah Data dengan IBM SPSS 30	75



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 3.1. Definisi Operasional.....	26
Tabel 3.2. Tabel Skala Likert Lima Poin	28
Tabel 3.3. Hasil Face Validity	29
Tabel 4.1. Karakteristik responden berdasarkan Usia	32
Tabel 4.2. Karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
Tabel 4.3. Karakteristik responden berdasarkan	33
Tabel 4.4. Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan.....	34
Tabel 4.5. Karakteristik responden berdasarkan Pendapatan.....	34
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas	35
Tabel 4.7. Hasil Uji Reliabilitas	36
Tabel 4.8. Hasil Uji Koefisien Determinan (R^2).....	37
Tabel 4.9. Hasil Uji Regresi Linear terhadap Citra Merek.....	37
Tabel 4.10. Hasil Uji Regresi Linear Berganda terhadap Kepuasan Pelanggan ..	38
Tabel 4.11. Hasil Uji Regresi Linear Berganda terhadap Loyalitas Pelanggan ...	38
Tabel 4.12. Hasil Uji F	41
Tabel 4.13. Hasil Uji t	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Penelitian	23
---	----



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA MEREK, KEPUASAN
PELANGGAN, TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA COSAN
COFFEE DEMANGAN YOGYAKARTA**

Disusun Oleh:

Irfan Firmanto

Dosen Pembimbing:

Api Adyantari, S.A., M.B.A.

Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika,

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Jalan Babarsari 43-44, Yogyakarta

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, citra merek, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Cosan Coffee Demangan Yogyakarta. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pesatnya perkembangan industri *Food & Beverage* di Yogyakarta yang memicu persaingan tinggi dan menuntut pelaku usaha untuk meningkatkan kualitas layanan serta memperkuat citra merek guna menciptakan pelanggan yang loyal. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan survei, dan teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 172 orang yang merupakan pelanggan Cosan Coffee Demangan dengan kriteria pernah mengunjungi lebih dari satu kali dalam enam bulan terakhir.

Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan *software* IBM SPSS versi 30. Instrumen penelitian yaitu uji validitas dan reliabilitasnya, uji regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra merek, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan. Selain itu, citra merek juga

berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan dan citra merek tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas layanan yang baik serta citra merek yang kuat mampu meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya mendorong terbentuknya loyalitas pelanggan. Implikasi manajerial dari penelitian ini menyarankan agar Cosan Coffee Demangan terus meningkatkan kualitas layanan secara konsisten, memperkuat citra merek, dan menjaga kepuasan pelanggan sebagai strategi utama untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pelaku bisnis di industri *Food & Beverage* serta memberikan kontribusi teoritis dalam literatur pemasaran.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Citra Merek, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, Cosan Coffee Demangan.