

**PENGARUH KUALITAS DAN INOVASI PRODUK TERHADAP
PENINGKATAN PENJUALAN MELALUI LOYALITAS
KONSUMEN DI KEDAI KOPI ALVARO**

SKRIPSI



**SELVITRI
NIM. 2004020078**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS MARITIM
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2026**

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Selvitri
NIM : 2004020078
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Maritim
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Dan Inovasi Produk Terhadap Peningkatan Penjualan Melalui Loyalitas Konsumen Di Kedai Kopi Alvaro

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dosen Penguji dan telah direvisi sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim di Universitas Maritim Raja Ali Haji.

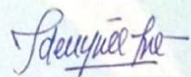
Menyetujui

Dosen Pembimbing I



Nurhasanah, S.E., M.S.i
NIP. 198309082024212016

Dosen Pembimbing II



Imalinda Deryane, S.Pd., M.M
NIP. 199112122022032016

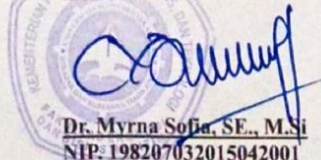
Panitia Penguji

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Abdul Jalal, SE., M.Si</u> NIP. 198508222019031012	Ketua Penguji		2/1 2026
2. <u>Roni Kurniawan, M.Si</u> NIP. 197710032021211001	Penguji II		2/2 2026
3. <u>Fradya Randa, S.E., M.E</u> NIP. 198909262022031005	Penguji III		2/2 - 24
4. <u>Nurhasanah, S.E., M.S.i</u> NIP. 198309082024212016	Penguji IV		02/02 - 26
5. <u>Imalinda Deryane, S.Pd., M.M</u> NIP. 199112122022032016	Penguji V		02/02 - 26

Tanggal Lulus: 28 Januari 2026

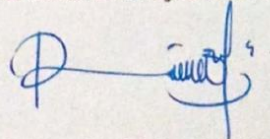
Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Maritim



Dr. Myrna Sofia, SE., M.Si
NIP. 198207032015042001

Ketua Jurusan Manajemen Bisnis



Risdy Absari Indah Pratiwi, S.E., M.Si
NIP. 199012132018032001

LEMBAR PERSETUJUAN**LEMBAR PERSETUJUAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

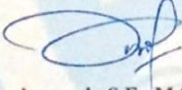
Nama : Selvitri
NIM : 2004020078
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Maritim
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Dan Inovasi Produk Terhadap Peningkatan
Penjualan Melalui Loyalitas Konsumen Di Kedai Kopi Alvaro

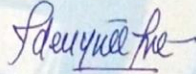
Disetujui untuk digunakan dalam mengajukan Sidang skripsi
Tanjungpinang, 19 Januari 2026

Menyetujui

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II


Nurhasanah, S.E., M.Si
NIP. 198309082024212016


Imalinda Dervane, S.Pd., M.M
NIP. 199112122022032016

Mengetahui

**Koordinator Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Maritim
Universitas Maritim Raja Ali Haji**


Ezky Tivasiningsih, S.E., M.Si
NIP. 199202052022032010

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan Karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Maritim Raja Ali Haji maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Maritim Raja Ali Haji

Tanjungpinang, Januari 2026
Yang membuat pernyataan,



SELVITRI
NIM. 2004020078

KATA PENGANTAR

Puji syukur yang sedalam-dalamnya penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Dan Inovasi Produk Terhadap Peningkatan Penjualan Melalui Loyalitas Konsumen Di Kedai Kopi Alvaro”**

Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat dalam mencapai derajat Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim, Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Sehubungan dengan selesainya Skripsi ini, penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua Orang Tua tercinta, Ibu Saripah dan Bapak Sarnubi yang senantiasa mendo'akan dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Terkhusus kedua kakak penulis Salehawati dan Santi yang bersusah payah dalam mencari rezeki dalam keadaan apapun dan turut bertanggungjawab kepada penulis selama menyelesaikan pendidikan ini.
3. Bapak Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi., DEA selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji.
4. Ibu Dr. Myrna Sofia, Sr., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim, Universitas Maritim Raja Ali Haji.
5. Ibu Risdy Absari Indah Pratiwi, SE., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Bisnis.
6. Ibu Ezky Tiyasiningsih, SE., M.Si sebagai Koordinator Program Studi

Ali Haji.

7. Kepada Ibu Nurhasanah, SE., M.Si sebagai dosen pembimbing I yang telah membantu penulis dalam proses penyelesaian tugas akhir ini.
8. Dan kepada Ibu Imalinda Deryane, S.Pd., M.M sebagai dosen pembimbing II yang telah membantu penulis dalam proses penyelesaian tugas akhir ini.
9. Kepada seluruh Dosen dan Tenaga Pendidik yang telah memberikan ilmu, bantuan, nasehat dan motivasi selama proses perkuliahan.
10. Kepada teman-teman penulis dari awal semester (Nurhaliza, Tiara Febianti, Wulandari, Piteri Yana, Yola Oktariana, Mila feliyani dan Indah Cantika) yang pada masanya menciptakan cerita terindah bagi penulis.
11. Kepada Diniya Syafitri, Jumita dan Ade Harmalia Aryanti shabat perjuangan bersama yang tidak terlupakan.
12. Serta terima kasih juga kepada abang sepupu saya bang Edi Putra yang bersedia mengarahkan penulis dan menjadi tempat bertanya penulis.

Semoga Allah S.W.T melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada pihak yang telah memberikan dukungan dan do'a. Penulis menyadari penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu, saran serta kritik yang membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya akhir (Skripsi) dapat bermanfaat bagi kita semua.

Tanjungpinang, 01 Januari 2026

Selvitri
2004020078

DAFTAR ISI

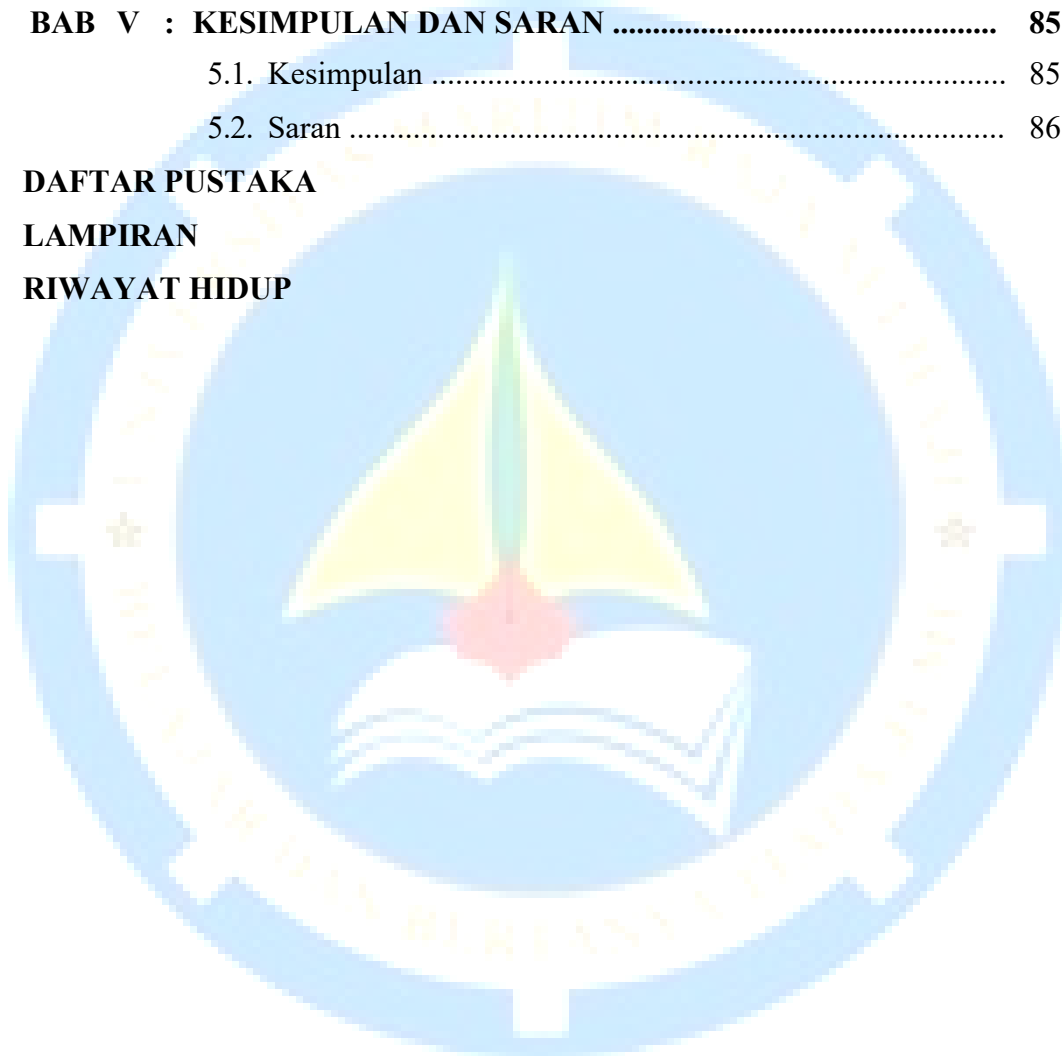
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN ORISINILITAS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	12
1.3. Perumusan Masalah	12
1.4. Pembatasan Masalah	13
1.5. Tujuan Penelitian	13
1.6. Manfaat Penelitian	14
1.7. Sistematika Penelitian	14
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1. Kajian Pustaka	16
2.2. Review Penelitian Terdahulu	24
2.3. Kerangka Pemikiran	27
2.4. Hipotesis	29
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1. Desain Penelitian	30
3.2. Operasionalisasi Variabel Penelitian	31
3.3. Metode Penentuan Populasi atau Sampel	35
3.4. Metode Pengumpulan Data	37
3.5. Metode Analisis	39

	22
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	55
4.2. Demografi Responden	55
4.3. Deskripsi Variabel Penelitian	60
4.4. Hasil Penelitian	62
4.3. Pembahasan Penelitian	77
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	85
5.1. Kesimpulan	85
5.2. Saran	86

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

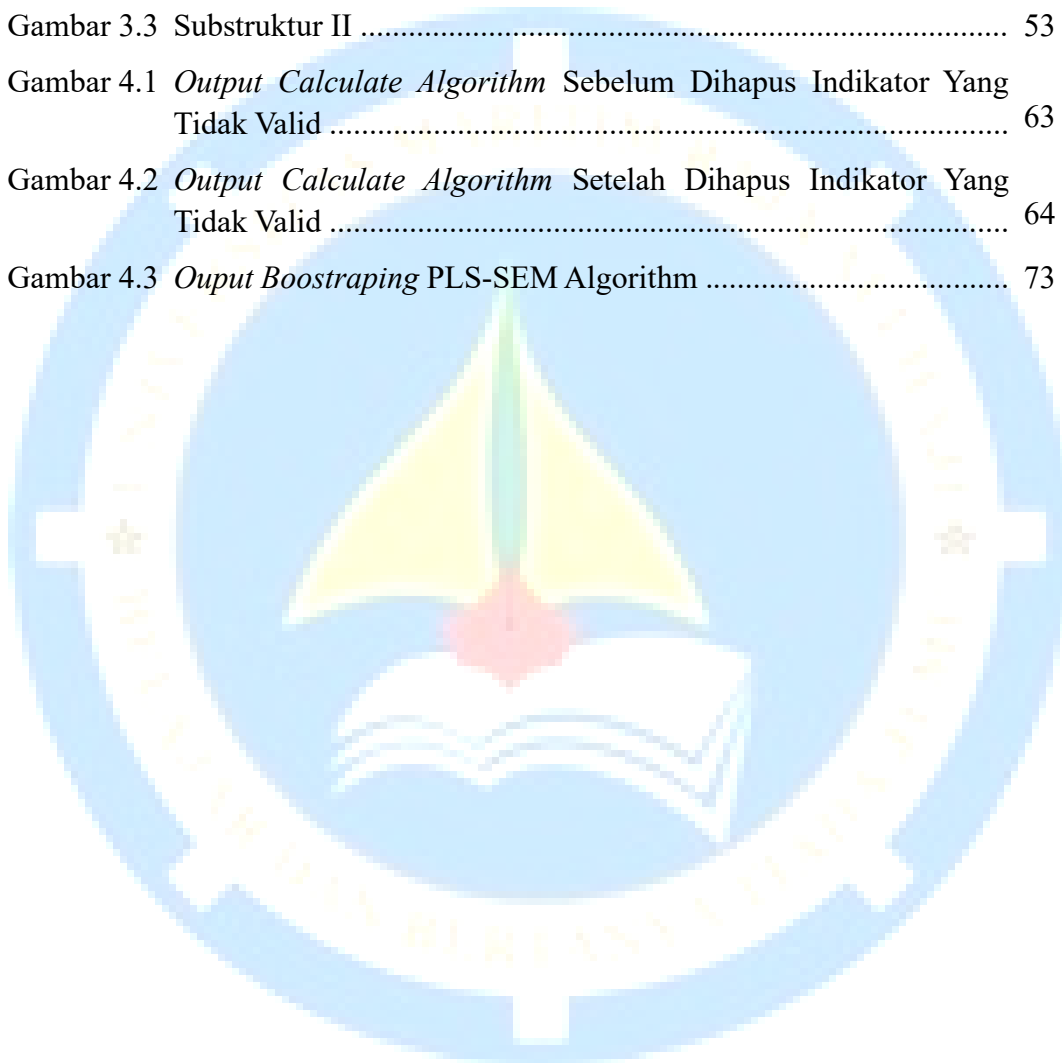


DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar Kedai Kopi di KM 18	6
Tabel 1.2	Perkiraan Peningkatan Pendapatan dan Penjualan	9
Tabel 2.1	Review Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3.1	Operasional Variabel Penelitian	33
Tabel 3.2	Skala Likert	38
Tabel 3.3	Jalur Uji Validitas	41
Tabel 3.4	Rekapitulasi Hasil Uji Rintis Validitas Instrumen	41
Tabel 3.5	Uji Rintis Variabel Kualitas Produk (X1)	43
Tabel 3.6	Uji Rintis Variabel Inovasi Produk (X2)	44
Tabel 3.7	Uji Rintis Variabel Loyalitas Konsumen (Z)	45
Tabel 3.8	Uji Rintis Variabel Peningkatan Penjualan (Y)	46
Tabel 3.9	Prosedur Inner Model	49
Tabel 4.1	Deskriptif Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	56
Tabel 4.2	Deskriptif Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	56
Tabel 4.3	Deskriptif Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	57
Tabel 4.4	Deskriptif Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Pelanggan	58
Tabel 4.5	Deskriptif Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian	59
Tabel 4.6	<i>Output</i> Nilai Indeks Jawaban Responden	61
Tabel 4.7	<i>Output Composite Reliability</i> dan <i>Croanbach's Alpha</i>	65
Tabel 4.8	Hasil Uji <i>Convergent Validity</i>	66
Tabel 4.9	<i>Output Fornell-lacker criterion</i>	68
Tabel 4.10	<i>Output Cross Loading Fornell-lacker criterion</i>	69
Tabel 4.11	<i>Output Average Variance Extracted (AVE)</i>	70
Tabel 4.12	Hasil Uji <i>Coefficient Detemination</i> atau <i>R- square</i>	71
Tabel 4.13	Uji Hipotesis (<i>Coefficient Direct Effect</i> dan <i>Inderect Effect</i>)	73
Tabel 4.14	Uji Multikolinearitas	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	28
Gambar 3.1 Struktur Lengkap	51
Gambar 3.3 Substruktur I	52
Gambar 3.3 Substruktur II	53
Gambar 4.1 <i>Output Calculate Algorithm</i> Sebelum Dihapus Indikator Yang Tidak Valid	63
Gambar 4.2 <i>Output Calculate Algorithm</i> Setelah Dihapus Indikator Yang Tidak Valid	64
Gambar 4.3 <i>Ouput Boostraping PLS-SEM Algorithm</i>	73



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian	85
Lampiran 2	Hasil <i>Ouput</i> Indeks Jawaban Responden	89
Lampiran 3	Hasil <i>Ouput Calculate Algorithm</i> Sebelum Dihapus Indikator Tidak Valid	90
Lampiran 4	Hasil <i>Ouput Calculate Algorithm</i> Setelah Dihapus Indikator Tidak Valid	91
Lampiran 5	Hasil <i>Output Construct Reliability</i> dan <i>Validity: Cronbach's Alpha, Composite Reliability</i> dan <i>Average Variance Extract</i>	92
Lampiran 6	Hasil <i>Output Cross Loading</i>	93
Lampiran 7	Hasil Collinearity Statistic- <i>variance inflation model</i> (VIF)	94
Lampiran 8	Hasil <i>R-Square</i>	95
Lampiran 9	Hasil <i>Output Fornell Larcker Criterion</i>	96
Lampiran 10	Hasil <i>Path Coefficient Bootstrapping</i> PLS-SEM Algorithm	97
Lampiran 11	Hasil <i>Output Uji Hipotesis (Path Coefficient Direct Effect)</i>	98
Lampiran 12	Hasil <i>Output Uji Hipotesis (Path Coefficient Indirect Effect)</i>	99