

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN
KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA WARUNG KOPI FRANCO DI
KALANGAN GEN Z KOTA TANJUNGPINANG**

**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



**BOB TINO DONI SINAGA
2004020049**

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

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Bob Tino Doni Sinaga
Nim : 2004020049
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Maritim
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan
Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Warung Kopi
Franco di Kalangan Gen Z Kota Tanjungpinang.

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

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II


Kiki Wulandari, SE., MM
NIP. 199201212019032018


Agriend S Putra, S.E., M.E
NIP. 198906092022031005

Panitia Penguji,

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Mirza Ayunda Pratiwi, S.E., M.Sc.</u> NIP. 199009292022032011	Ketua Penguji		09/02/2026
<u>Edinur Ilham, S.E., M.E.</u> NIP. 199103072022031006	Penguji I		09/02/2026
<u>Roni Kurniawan, M.Si</u> NIP. 197710032021211001	Penguji II		05/02/2026
<u>Kiki Wulandari, SE., MM</u> NIP. 199201212019032018	Penguji III		20/1/26
<u>Agriend S Putra, S.E., M.E</u> NIP. 198906092022031005	Penguji IV		5/2-26

Tanggal Lulus: 28 Januari 2026

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Maritim


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

Ketua Jurusan Manajemen Bisnis


Risdv Absari Indah Pratiwi, SE., M.Si
NIP. 199012132018032001

HALAMAN PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bob Tino Doni Sinaga
NIM : 2004020049
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Maritim
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan
Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Warung
Kopi Franco di Kalangan Gen Z Kota Tanjungpinang

Disetujui untuk digunakan dalam Sidang Skripsi

Tanjungpinang, 21 Januari 2026

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I


Kiki Wulandari, S.E., MM
NIP. 199201212019032018

Dosen Pembimbing II


Agriend.S Patra, S.E., M.E
NIP. 198906092022031005

Mengetahui,

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


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

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

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, 06 Januari 2026

Yang Membuat Pernyataan



Bob Tino Doni Sinaga
NIM. 2004020049

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti ucapkan pada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi penelitian dengan judul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA WARUNG KOPI FRANCO DI KALANGAN GEN Z KOTA TANJUNGPINANG" yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Strata 1 (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH).

Dalam hal ini peneliti menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, oleh karena itu peneliti sangat mengharapkan kritikan-kritikan yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Dalam penyusunan skripsi ini, banyak pihak-pihak yang turut serta membangun mulai dari awal hingga akhir penyusunan skripsi ini. Oleh sebab itu, peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi., DEA selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH).
2. Ibu Dr. Myrna Sofia, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH).
3. Ibu Ezky Tiyasiningsih, SE., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH).
4. Ibu Kiki Wulandari SE., M.M selaku dosen pembimbing I yang telah banyak memberi arahan, saran, dan perbaikan terhadap penyusunan proposal penelitian ini sehingga proposal penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.

5. Bapak Agriend.S Putra,SE., M.E selaku dosen pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, tak pernah lelah dalam memberikan arahan dan bimbingan.
6. Seluruh Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim, Universitas Maritim Raja Ali Haji yang telah membantu dalam menyelesaikan segala kelengkapan administrasi peneliti selama proses perkuliahan.
7. Kepada Bapak terhebat, Ranto Sinaga terima kasih telah menjadi contoh yang baik dan menjadi sosok yang benar di keluarga,dan membiayai perkuliahan,sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsinya dengan baik.
8. Kepada mamaku tersayang, Sereati Sianturi, kasih sayang yang tidak ada habisnya memberikan cinta kepada anaknya dan selalu memberikan doa sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya dengan baik
9. Kepada kakak tertulus, Sabar Yanti Sinaga yang telah memberikan banyak motivasi baik dan dorongan agar tetap kuat yang diberikan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan studi dengan baik.
10. Kepada adek tersabar, Ebenezer Sinaga yang selalu mengalah dari masa depannya dan mau mendahulukan kakak dan abangnya sehingga penulis bisa mengerjakan skripsi nys dengan baik
11. Kepada seseorang istimewa, yang telah mendukung dan memberikan semangat kepada saya,menemani saya selama pengerjaan skripsi,ucapan terima kasih yang tidak ada kunjung habisnya untuknya,dan untuk seseorang ini tidak bisa membuatku berkata kata banyak karena kesempurnaan dan ketulusannya kepada saya,terima kasih sekali lagi sayangku Vika Viola Br Sembiring,sehingga penulis bisa melakukan penelitian dengan baik.

12. Kepada teman kontrakan Nusin, yang berjuang bersama sama, terima kasih sudah menemani dari yang susah sampai senang, dan dukungan kepada peneliti selama proses perkuliahan dan penelitian
13. Semua kerabat tidak bisa dituliskan dan disebutkan satu per satu yang memberikan bantuan dan dukungan kepada peneliti selama proses perkuliahan maupun proses penyusunan skripsi.
14. Terakhir, terimakasih kepada Bob Tinodoni, diri saya sendiri terima kasih sudah kuat dan bertahan sejauh ini walau tidak tamat tepat waktu, namun berusaha menyelesaikan skripsi dengan baik

Terima kasih karena memutuskan tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini. Skripsi ini merupakan pencapaian yang patut di apresiasi untuk diri kita sendiri. Berbahagialah selalu dimanapun berada. Adapun kurang dan lebihmu mari Tetap bersyukur dan merayakan diri sendiri. Akhir kata peneliti berharap semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pembaca, khususnya mahasiswa-mahasiswi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH).

Tanjungpinang, 14 November 2025



BOB TINODONI SINAGA

NIM : 2004020049

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	10
1.3 Pembatasan Masalah.....	10
1.4 Perumusan Masalah	11
1.5 Tujuan Penelitian	11
1.6 Manfaat Penelitian	12
1.7 Sistematika Penulisan	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Tinjauan Pustaka.....	13
2.1.1 Loyalitas Pelanggan.....	13
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.3 Harga	20
2.1.4 Kepuasan Konsumen	21
2.2 Penelitian Terdahulu	23
2.3 Kerangka Pemikiran	28

2.4	Pengembangan Hipotesis	30
2.4.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	30
2.4.2	Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan	31
2.4.3	Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	32
2.4.4	Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Konsumen Loyalitas Pelanggan..	33
2.5	Hipotesis	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		36
3.1	Desain Penelitian	36
3.2	Operasionalisasi Variabel Penelitian	36
3.2.1	Variabel Independen	37
3.2.2	Variabel Dependen	37
3.3	Metode Pnentuan Populasi atau Sampel	39
3.3.1	Populasi	39
3.3.2	Sampel	39
3.3.3	Teknik Pengambilan Sampel	40
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	42
3.4.1	Data Primer.....	42
3.4.2	Data Skunder	42
3.5	Teknik Analisis Data	42
3.6	Metode Analisis	43
3.6.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	44
3.7	Uji Kualitas Data	44
3.7.1	Uji Validitas.....	44
3.7.2	Uji Reliabilitas	45
3.7.3	Uji Asumsi Klasik.....	45
3.7.4	Uji Hipotesis	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		50
4.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	50

4.2.	Deskripsi Karakteristik Responden	50
4.2.1.	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
4.2.2.	Profil Responden Berdasarkan Usia	51
4.3.	Deskripsi Jawaban Responden	52
4.3.1.	Analisis Deskriptif	52
4.4.	Analisis Data	58
4.4.1.	Hasil Uji Validitas	58
4.4.2.	Hasil Uji Reliabilitas.....	61
4.4.3.	Hasil Uji Asumsi Klasik	62
4.4.4.	Analisis Regresi Berganda.....	66
4.5.	Pengujian Hipotesis	70
4.5.1.	Secara Parsial (Uji T).....	70
4.5.2.	Pengujian Hipotesis Secara Simultan (F)	72
4.6.	Pembahasan	73
4.6.1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	73
4.6.2.	Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan	74
4.6.3.	Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	75
4.6.4.	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	76
BAB V	PENUTUP	78
5.1.	Kesimpulan.....	78
5.2.	Saran.....	79
5.2.1.	Bagi Manajemen Warung kopi Franco	79
5.2.2.	Bagi Peneliti Selanjutnya.....	80
DAFTAR PUSTAKA		80
RIWAYAT HIDUP		83

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Pertumbuhan Sektor Makanan dan Minuman (2023–2025).....	2
Tabel 1. 2 Sebaran Jumlah Usaha Kedai Kopi di Provinsi KEPRI (2025).....	3
Tabel 1. 3 Jumlah Penjualan Warung kopi Franco dari Januari-Juni	6
Tabel 2. 1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	37
Tabel 3. 2 Skala Likert	43
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	51
Tabel 4. 2 Rentang Usia Responden	51
Tabel 4. 3 Persentase Indikator Variabel Kualitas Pelayanan.....	53
Tabel 4. 4 Persentase Indikator Variabel Harga.....	55
Tabel 4. 5 Persentase Indikator Variabel Kepuasan Konsumen	56
Tabel 4. 6 Persentase Indikator Variabel Loyalitas Pelanggan.....	57
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)	59
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Harga (X2)	59
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (X3).....	60
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Y).....	60
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas	62
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas (One-Sample Kolmogorov-Smirnov).....	63
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	65
Tabel 4. 14 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	67
Tabel 4. 15 Hasil Koefisien Determinasi	69
Tabel 4. 16 Hasil Uji T Parsial.....	71
Tabel 4. 17 Hasil Pengujian Hipotesis Secara Stimulan.....	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	57
Lampiran 2 Hasil Wawancara	60
Lampiran 3 Observasi	67
Lampiran 4 Dokumentasi	68
Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup	70

