



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, DIFERENSIASI PRODUK,
INOVASI PRODUK, IKLAN, *GREEN MARKETING*,
DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN KOPI GOOD DAY**

SKRIPSI

Disusun Oleh:

ERI RAHMAWATI

41220048

FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

BUMIAYU

2024



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, DIFERENSIASI PRODUK,
INOVASI PRODUK, IKLAN, *GREEN MARKETING*,
DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN KOPI GOOD DAY**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen**

Disusun Oleh:

ERI RAHMAWATI

41220048

FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

BUMIAYU

2024

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, DIFERENSIASI PRODUK, INOVASI PRODUK, IKLAN, *GREEN MARKETING*, DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KOPI GOOD DAY”

Oleh

Nama : **ERI RAHMAWATI**

NIM : 41220048

Program Studi : S1 Manajemen

Fakultas : Ekonomika dan Bisnis

Telah dipertahankan di depan dewan penguji Skripsi pada tanggal 17 bulan September tahun 2024.

DEWAN PENGUJI

Nama Penguji

Ketua Tim Penguji/Pembimbing

Sugeng Rianto S.H., M.Si

NIDN. 0611056503

Dosen Penguji I

Mukhroji, S.E., M.M

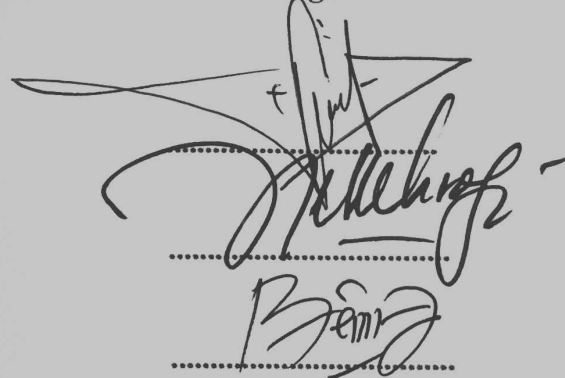
NIDN. 0621058902

Dosen Penguji II

Yulis Maulida Berniz, S.E., M.M., AWP

NIDN. 1117028004

Tanda Tangan



Handwritten signatures of the examiners and supervisor, including a large signature for the Chairman and two smaller ones for the examiners.

Diterima dan disahkan

Pada tanggal Oktober 2024

Dekan

Fakultas Ekonomika dan Bisnis



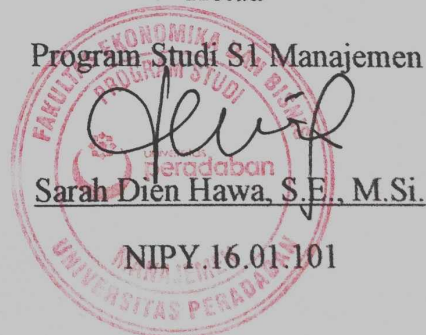
Red circular stamp of Universitas Peradaban, Faculty of Economics and Business, with the text "Fakultas Ekonomika dan Bisnis" and "UNIVERSITAS PERADABAN".

Mukhroji, S.E., M.M

NIPY. 16.02.120

Ketua

Program Studi S1. Manajemen



Red circular stamp of Universitas Peradaban, S1 Management Program, with the text "Fakultas Ekonomika dan Bisnis" and "UNIVERSITAS PERADABAN".

Sarah Dien Hawa, S.E., M.Si.

NIPY.16.01.101

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Eri Rahmawati

Nim : 41220048

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan dengan sejujurnya, bahwa skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya yang dibuat saya sepenuhnya dan bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya, kecuali secara tertulis mengacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka dengan menyebutkan sumber secara jelas.

Bila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang saya peroleh terkait skripsi ini.

Paguyangan, 17 September 2024

Yang membuat pernyataan



Eri Rahmawati

NIM. 41220048

HALAMAN MOTTO

Siapa Terampil Dialah Yang Hidup Lebih Baik

(Penulis)

Ibu Adalah Segalanya.

Dialah Pelipur Duka Kita, Harapan Kita Kala Sengsara

Dan Kekuatan Kita Saat Tak Berdaya

Dialah Sumber Cinta, Kasih, Kecenderungan Hati Dan Ampunan

(Kahlil Gibran)

Kesuksesan Bukan Cuma Milik Mereka Yang Cerdas dan Pintar.

Tetapi Milik Mereka Yang Ulet Dan Rajin

(Penulis)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, puji syukur pada Allah SWT, yang telah melimpahkan kasih sayang, rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Diferensiasi Produk, Inovasi Produk, Iklan, *Green Marketing*, dan *Brand Image* Terhadap Loyalitas Pelanggan Kopi Good Day”. Sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar kesarjanaan pada Jurusan Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Peradaban. Dengan segala kemampuan yang ada penulis berusaha menyusun skripsi ini dengan sebaik mungkin, semuanya tidak luput juga dari bantuan berbagai pihak. Penulis menyampaikan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Dr. Kadarisman, S.H., M.Si., selaku Rektor Universitas Peradaban.
2. Bapak Mukhroji, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Peradaban.
3. Ibu Sarah Dien Hawa, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Peradaban.
4. Bapak Sugeng Rianto, S.H., M.Si., selaku dosen pembimbing utama skripsi saya yang telah meluangkan banyak waktu dengan sabar, memberikan semangat dorongan, bimbingan dan nasehat serta pikiran untuk membimbing penulis dari penyusunan proposal hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.
5. Bapak Mukhroji, S.E.,M.M. selaku dosen penguji I yang telah memberikan arahan dan berkontribusi dalam perbaikan penyusunan skripsi ini.

6. Bapak/Ibu Dosen di lingkungan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Peradaban yang telah memberikan pengetahuan dan bekal ilmu pengetahuan kepada saya. Serta seluruh Staf Universitas Peradaban Bumiayu, yang telah memberikan layanan yang sangat diperlukan penulis.
7. Bapak, Ibu...kalianlah pahlawanku, terima kasih atas segala cinta kasih sayang dan perhatian, dorongan serta do'a yang tak pernah henti. Melalui kalianlah cinta kasih Illahi yang paling Agung diwujudkan.
8. Kakak-kakak tercinta yang aku sayangi (Mbak Nur Windiarti, Mas Suwanto). Serta keponakanku tersayang (Awalia Cahyaningsih), kalian yang membuat hidupku lebih berwarna dan terima kasih atas segala do'a, bantuan dan *supportnya* hingga skripsi ini selesai.
9. Keluarga besar Bani San Raid, (Pakdhe Achmad, Ibu Winarti, Mbak Ety Ismawaty, Mbak Evin Nurliana, Mbak Normalisa, dan mbak Umi Faridah) serta Farras Syafiqur Raiyhan dan yang tidak bisa di sebutkan satu persatu, penulis mengucapkan terimakasih atas segala do'a, bantuan, nasehat dan *supportnya* hingga skripsi ini selesai.
10. Teman-teman terbaikku : Awul, Cintya, Dewi, Yuyu Melly untuk cerita dan diskusinya yang selalu membuka pola pikir baru, terima kasih atas semua masukan dan motivasi serta kedua bestie (Retno & Salsa) atas nasehat-nasehatnya, mendengarkan keluh kesahku, terima kasih atas kebersamaan yang indah.
11. Teman-teman seperjuangan prodi Manajemen Angkatan 2020 terutama Sindika, Maspit, Mas Sul Khan yang telah membantu, memberikan dorongan, motivasi, masukan dan saran kepada penulis.

12. Keluarga besar Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Peradaban angkatan 2020.
13. Semua pihak yang turut serta membanu dalam mewujudkan keinginan untuk menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangannya. Untuk itu dengan senang hati menerima kritik dan saran-saran yang membangun dari berbagai pihak. Semoga Allah memberikan imbalan yang bermanfaat, Aamiin.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Paguyangan, 17 September 2024

Penulis,

Eri Rahmawati

NIM. 41220048

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji pengaruh kualitas pelayanan, diferensiasi produk, inovasi produk, iklan, *green marketing* dan *brand image*. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan metode *accidental sampling*. Responden dalam penelitian ini yaitu 97 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linier berganda. Data diolah menggunakan SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, diferensiasi produk, inovasi produk, iklan, *green marketing* dan *brand image* berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan produk kopi Good Day.

Kata kunci: kualitas pelayanan, diferensiasi produk, inovasi produk, iklan, *green marketing*, *brand image* dan loyalitas pelanggan.

ABSTRACT

This study aims to determine and test the effect of service quality, product differentiaion, product innovation, advertisement, green marketing, brand image and customer loyalty. The research method used in this study is a quantitative method. The data collection technique used in this study is non-probability sampling with the accidental sampling method. Respondents in this study were 97 respondents. The data analysis technique used in this study was multiple linear regression analysis. Data were processed using SPSS version 26. The results showed that the variables of service quality, product differentiaion, product innovation, advertisement, green marketing, brand image and customer loyalty positive influence customer loyalty of Good Day coffee products.

Keywords: *service quality, product differentiaion, product innovation, advertisement, green marketing, brand image and customer loyalty.*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PERUMUSAN MODEL PENELITIAN	12

A. Telaah Pustaka	12
1. Loyalitas Pelanggan.....	12
2. Kualitas Pelayanan	14
3. Diferensiasi Produk	17
4. Inovasi Produk.....	19
5. Iklan.....	21
6. <i>Green Marketing</i>	23
7. <i>Brand Image</i>	26
B. Perumusan Model Penelitian	28
1. Penelitian Terdahulu.....	28
2. Perumusan Hipotesis	32
3. Kerangka Penelitian.....	37
BAB III METODE PENELITIAN DAN TEKNIK ANALISIS DATA.....	38
A. Metode Penelitian	38
1. Jenis Penelitian.....	38
2. Lokasi Penelitian	38
3. Waktu Penelitian	39
4. Populasi dan Sampel.....	39
5. Sumber Data	41
6. Teknik Pengumpulan Data	41

7. Definisi Konseptual dan Operasional Variabel	42
B. Teknik Analisis Data.....	46
1. Uji Instrumen.....	46
2. Analisis Deskriptif.....	48
3. Uji Asumsi Klasik	50
4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	52
5. Uji Hipotesis.....	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	56
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	56
B. Analisis Data dan Pembahasan	61
C. Pembahasan.....	84
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	90
A. Kesimpulan	90
B. Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN.....	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Penelitian	37
------------------------------------	----

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Top Brand Index Kopi Pada Kategori Kopi Dalam Kemasan Siap Minum Tahun 2019-2023	3
Tabel 2. Definisi Operasional Variabel.....	43
Tabel 3. Skala Likert dalam jawaban responden	49
Tabel 4. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 5. Responden Berdasarkan Usia.....	59
Tabel 6. Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	60
Tabel 7. Hasil Uji Validitas.....	62
Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas.....	63
Tabel 9. Jawaban Responden dari Variabel Loyalitas Pelanggan.....	64
Tabel 10. Jawaban Responden Untuk Variabel Kualitas Pelayanan.....	65
Tabel 11. Jawaban Responden Dari Variabel Diferensiasi Produk	67
Tabel 12. Jawaban Responden Dari Variabel Inovasi Produk.....	70
Tabel 13. Jawaban Responden Dari Variabel Iklan	71
Tabel 14. Jawaban Responden Dari Variabel Green Marketing.....	72
Tabel 15. Jawaban Responden Dari Variabel Brand Image	74
Tabel 16. Hasil Uji Normalitas	76
Tabel 17. Hasil Uji Heteroskedastisitas	77
Tabel 18. Hasil Uji Multikolinearitas	78
Tabel 19. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	79
Tabel 20. Hasil Uji F.....	83
Tabel 21. Hasil Uji Koefisien Determinasi	83

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	105
Lampiran 2 Tabulasi Data Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	110
Lampiran 3 Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	115
Lampiran 4 Tabulasi Data Variabel Diferensiasi Produk (X2).....	120
Lampiran 5 Tabulasi Data Variabel Inovasi Produk (X3).....	125
Lampiran 6 Tabulasi Data Variabel Iklan (X4).....	130
Lampiran 7 Tabulasi Data Variabel <i>Green Marketing</i> (X5).....	135
Lampiran 8 Tabulasi Data Variabel <i>Brand Image</i> (X6).....	140
Lampiran 9 Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Y).....	145
Lampiran 10 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	146
Lampiran 11 Hasil Uji Validitas Variabel Diferensiasi Produk (X2).....	147
Lampiran 12 Hasil Uji Validitas Variabel Inovasi Produk (X3).....	149
Lampiran 13 Hasil Uji Validitas Variabel Iklan (X4).....	150
Lampiran 14 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Green Marketing</i> (X5).....	151
Lampiran 15 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Brand Image</i> (X6).....	152
Lampiran 16 Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	153
Lampiran 17 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	154
Lampiran 18 Uji Reliabilitas Variabel Diferensiasi Produk (X2).....	155
Lampiran 19 Uji Reliabilitas Variabel Inovasi Produk (X3).....	156
Lampiran 20 Uji Reliabilitas Variabel Iklan (X4).....	157
Lampiran 21 Uji Reliabilitas Variabel <i>Green Marketing</i> (X5).....	158
Lampiran 22 Uji Reliabilitas Variabel <i>Brand Image</i> (X6).....	159
Lampiran 23 Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	160

Lampiran 24 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	161
Lampiran 25 Analisis Deskriptif Variabel Diferensiasi Produk (X2).....	163
Lampiran 26 Analisis Deskriptif Variabel Inovasi Produk (X3)	166
Lampiran 27 Analisis Deskriptif Variabel Iklan (X4)	167
Lampiran 28 Analisis Deskriptif Variabel <i>Green Marketing</i> (X5).....	168
Lampiran 29 Analisis Deskriptif Variabel <i>Brand Image</i> (X6).....	169
Lampiran 30 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	170
Lampiran 31 Hasil Uji Normalitas Histogram dan Normal P-Plot.....	171
Lampiran 32 Hasil Uji Heteroskedastisitas Metode Glesjer dan Scatterplot	172
Lampiran 33 Hasil Uji Multikolinearitas	173
Lampiran 34 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda	174
Lampiran 35 Hasil Uji F	175
Lampiran 36 Hasil Uji Determinasi R Square	176
Lampiran 37 Hasil Uji T	177
Lampiran 38 Riwayat hidup Penulis	178