

**ANALISIS PERBANDINGAN LOYALITAS ANTARA
KONSUMEN JANJI JIWA DAN KONSUMEN KOPI
KENANGAN (STUDI KASUS DI WILAYAH JABODETABEK)**

TUGAS AKHIR



SEPHIA ALYA DINDA SANGKI

1191001024

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**

UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA

2023

**ANALISIS PERBANDINGAN LOYALITAS ANTARA
KONSUMEN JANJI JIWA DAN KONSUMEN KOPI
KENANGAN (STUDI KASUS DI WILAYAH JABODETABEK)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Manajemen**



SEPHIA ALYA DINDA SANGKI

1191001024

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE**

JAKARTA


2023

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Sephia Alya Dinda Sangki

Nim : 1191001024

Tanda Tangan : 

Tanggal : 17 Februari 2023

HALAMAN PENGESAHAN

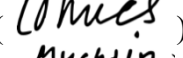
Tugas akhir ini diajukan oleh :


Nama : Sephia Alya Dinda Sangki
Nim : 1191001024
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Perbandingan Loyalitas antar Konsumen
Janji Jiwa dan Konsumen Kopi Kenangan (Studi
Kasus Di Wilayah Jabodetabek)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Holila Hatta, S.Pd., MM ()

Penguji 1 : Muchsin Saggaff Shihab, SE., MSc., MBA., PhD ()

Penguji 2 : Dominica A. Widyastuti, SE., MM ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 17 Februari 2023

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga saya dapat merampungkan Skripsi sebagai Tugas Akhir ini dengan baik dan lancar. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) Sarjana Manajemen (SM) pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial (FEIS) Universitas Bakrie. Pada kesempatan kali ini, saya ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada pihak-pihak yang terlibat dengan memberikan dukungan, bimbingan, dan dorongan selama proses pengerjaan dan penyusunan Skripsi ini berlangsung. Adapun berbagai pihak tersebut meliputi:

1. Bapak Dr. Dudi Rudianto, SE, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie.
2. Bapak M. Taufiq Amir, SE., MM., Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen.
3. Ibu Maria Theresia Anitawati selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah meluangkan waktu untuk membimbing proses akademik saya.
4. Ibu Holila Hatta, S.Pd., MM selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, serta pengarahan yang bermanfaat dalam penulisan skripsi.
5. Kepada keluarga saya tercinta Mama, Papa, Pipi, Oma, dan Adik-adik saya yang selalu memberikan doa, dukungan moril maupun materil, serta semangat secara penuh sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
6. Sahabat saya Nana Muzainah, Tasya Salsabilah, dan Ceisyah Zephania yang selalu meluangkan waktu, menjadi tempat untuk berkeluh kesah, memberikan dukungan, serta masukan-masukan selama proses penyusunan Skripsi ini.

7. Rekan seperjuangan saya Gadies Marsha dan Nurfira Yuniar yang selalu memberikan masukan, memotivasi, dan menjadi penyemangat dalam proses penyusunan Skripsi ini.
8. Kepada seluruh pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang turut membantu dan memotivasi saya selama proses penyusunan Skripsi ini.

Saya menyadari bahwa Skripsi yang saya buat masih jauh dari kata sempurna karena mengingat keterbatasan yang saya miliki. Untuk itu saya menerima kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan di masa yang akan datang. Saya berharap Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi saya, pembaca, khususnya dalam bidang pendidikan.

Jakarta, 17 Februari 2023

Sephia Alya Dinda Sangki

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sephia Alya Dinda Sangki
Nim : 1191001024
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Penelitian (Skripsi)

demi perkembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**Analisis Perbandingan Loyalitas antara Konsumen Janji Jiwa dan
Konsumen Kopi Kenangan (Studi Kasus Di Wilayah Jabodetabek)**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 17 Februari 2023

Yang menyatakan,



Sephia Alya Dinda Sangki

Analisis Perbandingan Loyalitas antara Konsumen Janji Jiwa dan Konsumen Kopi Kenangan (Studi Kasus Di Wilayah Jabodetabek)

Sephia Alya Dinda Sangki

ABSTRAK

Kopi kini menjadi salah satu komoditas perkebunan yang memiliki nilai tinggi. Adanya peluang dalam industri kopi ini menyebabkan bertambahnya kebutuhan serta peningkatan dalam tren mengonsumsi kopi. Janji Jiwa dan Kopi Kenangan menjadi contoh berkembangnya kedai kopi di Indonesia. Meskipun demikian, kedua kedai kopi ini memiliki tingkat loyalitas konsumen yang berbeda. Loyalitas inilah yang dapat menentukan tingkat penjualan. Jenis penelitian ini menggunakan metode permasalahan komparatif, yakni permasalahan penelitian untuk membandingkan keberadaan suatu variabel terhadap dua objek atau lebih. Penelitian ini masuk kedalam penelitian kuantitatif untuk mengukur loyalitas konsumen. Berdasarkan hasil pengujian dan pembahasan maka disimpulkan secara umum bahwa terdapat perbedaan tingkat loyalitas yang signifikan pada konsumen kedai kopi Janji Jiwa dan kedai Kopi Kenangan. Hasil penelitian juga diperkuat dengan hasil pengujian hipotesis yang telah didapatkan. Hipotesis menunjukkan H_{a1} diterima, yaitu “Terdapat perbedaan yang signifikan pada loyalitas konsumen pada konsumen Janji Jiwa dan konsumen Kopi Kenangan di wilayah Jabodetabek”.

Kata Kunci : Loyalitas, Pembelian Ulang, Retensi, Rujukan, *F&B*

Comparative Analysis of Loyalty between Janji Jiwa Consumers and Kopi Kenangan Consumers (Case Study in Jabodetabek)

Sephia Alya Dinda Sangki

ABSTRACT

Coffee is now one of the high-value plantation commodities. The existence of opportunities in the coffee industry has led to an increase in demand and an increase in the trend of consuming coffee. Janji Jiwa and Kopi Kenangan are examples of the development of coffee shops in Indonesia. Nonetheless, these two coffee shops have different levels of customer loyalty. Loyalty is what can determine the level of sales. This type of research uses the comparative problem method, namely the research problem to compare the existence of a variable to two or more objects. This research is included in quantitative research to measure consumer loyalty. Based on the test results and discussion, it can be concluded in general that there are significant differences in the level of loyalty among consumers at the Janji Jiwa coffee shop and the Kenangan Coffee shop. The research results are also strengthened by the results of testing the hypotheses that have been obtained. The hypothesis shows that H_{a1} is accepted, namely "There is a significant difference in consumer loyalty to Janji Jiwa consumers and Kopi Kenangan consumers in JABODETABEK".

Keywords: Loyalty, Repurchase, Retention, Referrals, F&B

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
UNGKAPAN TERIMA KASIH	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat bagi Peneliti	8
1.4.2 Manfaat bagi Perusahaan	8
1.4.3 Manfaat bagi Peneliti Selanjutnya	8
1.4.4 Manfaat bagi Pihak Lain	8
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN TEORITIS	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Repeat Purchase (Pembelian Ulang).....	10
2.1.2 Retention (Retensi).....	11
2.1.3 Referrals (Rujukan).....	11
2.2 Matriks Penelitian Terdahulu.....	12
2.3 Kerangka Pemikiran.....	17
2.4 Hipotesis.....	18
BAB III METODE PENELITIAN	19
3.1 Jenis Penelitian.....	19
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	19
3.3 Objek Penelitian	19
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	19

3.4.1 Populasi	19
3.4.2 Sampel.....	20
3.5 Sumber Data.....	21
3.5.1 Data Primer	21
3.5.2 Data Sekunder	21
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.7 Variabel dan Definisi Operasional.....	22
3.8 Instrumen Penelitian.....	24
3.9 Teknik Analisis Data.....	25
3.9.1 Uji Instrumen	25
3.9.2 Analisis Data	26
3.9.3 Uji T - Independent	27
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	28
4.1 Gambaran Umum Responden	28
4.2 Karakteristik Responden	28
4.2.1 Jenis Kelamin	29
4.2.2 Usia	29
4.2.3 Pekerjaan	30
4.2.4 Domisili.....	32
4.2.5 Rata-rata Pengeluaran per Bulan.....	33
4.2.6 Jangka Waktu Mengonsumsi Produk.....	34
4.3 Hasil Uji Alat Ukur	35
4.3.1 Uji Validitas	35
4.3.2 Uji Reliabilitas	37
4.3.3 Uji Normalitas.....	38
4.3.4 Uji Deskriptif	43
4.3.5 Uji t – Independent.....	44
4.4 Pembahasan.....	46
4.4.1 Berdasarkan Uji Validitas	46
4.4.2 Berdasarkan Uji Reliabilitas	46
4.4.3 Berdasarkan Uji Normalitas.....	47
4.4.4 Berdasarkan Uji Deskriptif	47
4.4.5 Berdasarkan Uji t - Independent	47
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	49
5.1 Kesimpulan	49
5.2 Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Panen Kopi per Tahun di Indonesia.....	1
Gambar 1. 2 Jumlah Panen Kopi per Tahun di Indonesia.....	2
Gambar 1. 3 Logo Kopi Janji Jiwa.....	3
Gambar 1. 4 Logo Kopi Kenangan	4
Gambar 1. 5 Jumlah Responden yang Suka Mencoba Hal yang Baru.....	6
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	17
Gambar 2. 2 Kerangka Hipotesis	18
Gambar 4. 1 Bentuk Grafik Histogram Transformasi data	39
Gambar 4. 2 Histogram Janji Jiwa Sebelum di Transformasi.....	40
Gambar 4. 3 Histogram Kopi Kenangan Sebelum di Transformasi	41
Gambar 4. 4 Histogram Janji Jiwa Setelah di Transformasi.....	41
Gambar 4. 5 Histogram Kopi Kenangan Setelah di Transformasi.....	42

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 2. 2 Variabel dan Definisi	22
Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden.....	29
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Usia Responden.....	30
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden.....	31
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Domisili Responden	32
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Rata-rata Pengeluaran per Bulan Responden	33
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Kedai Kopi Janji Jiwa	35
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Kedai Kopi Kenangan.....	36
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas Janji Jiwa dan Kopi Kenangan.....	37
Tabel 4. 9 Uji Normalitas Sebelum di Transformasi	38
Tabel 4. 10 Bentuk Transformasi.....	40
Tabel 4. 11 Uji Normalitas Setelah di Transformasi.....	42
Tabel 4. 12 Uji Deskriptif	43
Tabel 4. 13 Uji t - Independent (Levene's Test for Equality of Variances).....	44
Tabel 4. 14 Uji t - Independent (t-Test for Equality of Means) #1	45
Tabel 4. 15 Uji t - Independent (t-Test for Equality of Means) #2	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner.....	54
Lampiran 2: Uji Validitas Janji Jiwa.....	61
Lampiran 3: Uji Validitas Kopi Kenangan	64
Lampiran 4: Uji Reliabilitas Janji Jiwa.....	67
Lampiran 5: Uji Reliabilitas Kopi Kenangan.....	68
Lampiran 6: Uji Normalitas	69
Lampiran 7: Uji t – Independent	70
Lampiran 8: Data Responden.....	72
Lampiran 9: Timeline Penelitian.....	78