

PENGARUH VARIASI PRODUK, HARGA, KUALITAS PELAYANAN

TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

(Studi Empiris Pada Ikio Coffeshopp Madiun)

SKRIPSI



Oleh

KELVIN SIDIQ DODIAZ

2103102260

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PGRI MADIUN

2026

**PENGARUH VARIASI PRODUK, HARGA, KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Empiris Pada Ikio Coffeshopp Madiun)**

SKRIPSI

**Diajukan kepada UNIVERSITAS PGRI MADIUN untuk Memenuhi Salah
Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan Program Sarjana Starata Satu
Manajemen**

**DISUSUN OLEH:
KELVIN SIDIQ DODIAZ
2103102260**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI MADIUN
2026**

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Skripsi oleh Kelvin Sidiq D. telah di periksa dan di setujui untuk di uji.

Madiun, 19 Agustus 2026

Pembimbing I



Dr. Hari Purwanto, S.E., M.M.

NIDN: 0728047704

Madiun, 19 Agustus 2026

Pembimbing II



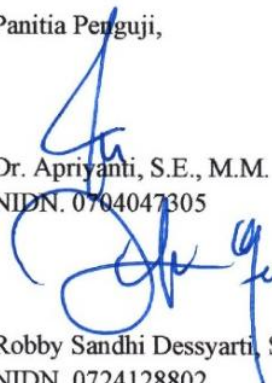
Wiwin Juliyanti, S.E., S.Pd., M.Ak

NIDN: 0722079303

LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi oleh Kelvin Sidiq Dodiaz ini telah dipertahankan di depan panitia penguji pada hari Selasa tanggal 19 Agustus 2026.

Panitia Penguji,


Dr. Apriyanti, S.E., M.M.
NIDN. 0704047305

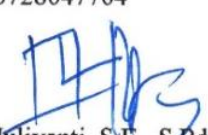
Ketua

Robby Sandhi Dessyarti, S.E., M.M.
NIDN. 0724128802

Sekretaris


Dr. Hari Purwanto, S.E., M.M.
NIDN. 0728047704

Anggota


Wiwin Juliyanti, S.E., S.Pd., M.Ak
NIDN. 0722079303

Anggota


Dian Citaningtyas Ari Kadi, S.E., M.M.
NIDN. 0713058001

Anggota

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si., Ak., CA
NIDN. 0727078603

Mengesahkan,
Kaprod. S1 Manajemen


Dr. Apriyanti, S.E., M.M.
NIDN. 0704047305

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Kelvin Sidiq Dodiaz

NIM : 2103102260

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan pikiran saya sendiri, apabila dikemudian hari terbukti dan dapat dibuktikan skripsi ini plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Madiun, 19 Agustus 2026

Yang membuat pernyataan



Kelvin Sidiq Dodiaz

NIM. 2103102260

MOTTO DAN KATA PERSEMBAHAN

MOTTO:

Thank God For The Strength To Live This Life In A Journey Afar

SKRIPSI INI SAYA PERSEMBAHKAN KEPADA:

Allah SWT, atas segala rahmat dan kemudahan-Nya.

Ayah dan Mamah tercinta, atas doa, kasih sayang, dan dukungannya yang tiada henti.

Dosen pembimbing, yang telah membimbing dan memberi ilmu.

Teman terdekat dan sahabat terbaik, yang selalu memberikan semangat dan motivasi.

KATA PENGANTAR

Penulis memanjatkan puji syukur kepada Allah SWT., yang telah menganugerahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tulisan skripsi yang berjudul: **“PENGARUH VARIASI PRODUK, HARGA, KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi Empiris Pada Ikio Coffeshopp Madiun)”**. Penulisan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen, Universitas PGRI Madiun.

Terimakasih yang tak terhingga, penulis sampaikan kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi, terutama kepada:

1. Bapak Dr. H. Supri Wahyudi Utomo, M.Pd., selaku Rektor Universitas PGRI Madiun.
2. Bapak Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si., AK., CA., CPA., CRMP., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas PGRI Madiun.
3. Ibu Dr. Apriyanti, S.E., M.M., CPSMM., selaku Kaprodi Manajemen, Universitas PGRI Madiun.
4. Bapak Dr. HARI PURWANTO, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan, masukan, serta bimbingan dengan penuh kesabaran dan ketelitian selama proses penulisan skripsi ini.
5. Ibu WIWIN JULIYANTI, S.E., S.Pd., M.Ak., selaku Dosen Pembimbing II yang atas waktu, perhatian, dan bimbingannya yang sangat membantu dalam menyempurnakan skripsi ini.

6. Seluruh Dosen Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas PGRI Madiun yang telah memberi ilmu pengetahuan kepada peneliti selama perkuliahan, semoga kelak ilmu yang diberikan bermanfaat.
7. Teman terdekat, atas kebersamaan, bantuan, dan dukungan yang berarti sepanjang perjalanan studi.
8. Sahabat terdekat, yang selalu hadir memberikan semangat, pengertian, dan kekuatan dalam setiap langkah.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu, segala kritik dan saran yang membangun selalu penulis harapkan. Selanjutnya, penulis berharap penelitian ini mampu memberikan manfaat kepada semua pihak.

Terimakasih.

Madiun, 19 Agustus 2026

Kelvin Sidiq Dodiaz
NIM. 2103102260

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iv
MOTTO DAN KATA PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	9
C. Rumusan Masalah.....	10
D. Tujuan Penelitian	10
E. Manfaat Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	13
A. Kajian Pustaka	13
B. Penelitian Terdahulu	29
C. Kerangka Berpikir.....	38
D. Hipotesis Penelitian	39
BAB III METODE PENELITIAN	45
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	45
B. Desain Penelitian	47
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	48
D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	51
E. Teknik Pengumpulan Data.....	54
F. Instrumen Penelitian	55
G. Analisis Deskriptif	55
BAB IV PEMBAHASAN	62

A. Gambaran Objek Penelitian	62
B. Deskripsi Data.....	63
C. Hasil Pengujian Data.....	74
D. Pembahasan Hasil Penelitian	82
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	94
A. Simpulan	94
B. Saran	94
DAFTAR PUSTAKA.....	97
LAMPIRAN.....	99

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perbandingan Harga Produk Kopi IKIO Coffee dengan Pesaing di Kota Madiun	4
Tabel 1. 2 Fenomena Kualitas Pelayanan IKIO Coffee	6
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3. 1 Tahapan Penelitian	46
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	52
Tabel 3. 3 Instrumen Penelitian Skala Likert	55
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Usia	64
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	65
Tabel 4. 4 Deskripsi Variasi Produk	66
Tabel 4. 5 Deskripsi Harga.....	68
Tabel 4. 6 Deskripsi Kualitas Pelayanan	70
Tabel 4. 7 Deskripsi Loyalitas Pelanggan.....	72
Tabel 4. 8 Uji Validitas Variabel Variasi Produk	74
Tabel 4. 9 Uji Validitas Variabel Harga	75
Tabel 4. 10 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	75
Tabel 4. 11 Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan.....	76
Tabel 4. 12 Uji Reliabilitas	77
Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas	77
Tabel 4. 14 Uji Heteroskedastisitas (Glejser)	78
Tabel 4. 15 Uji Multikolinieritas.....	79
Tabel 4. 16 Uji Signifikan Parsial (Uji t)	80
Tabel 4. 17 Uji Determinasi	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Kerangka Konseptual.....	36
Gambar 3.1 Desain Penelitian.....	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	100
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	106
Lampiran 3 Uji Validitas.....	140
Lampiran 4 Uji Reliabilitas.....	144
Lampiran 5 Uji Normalitas	145
Lampiran 6 Uji Multikolonieritas	145
Lampiran 7 Uji Signifikansi (Parsial Uji t).....	145
Lampiran 8 Uji Determinasi (R ²)	146