

**PENGARUH STRATEGI PEMASARAN DAN KUALITAS  
LAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN  
PADA MEJA *COFFEE***

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**SITI FADILLAH BR SIHOMBING**

**2202020025**



**PROGRAM STUDY MANAJEMEN  
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM  
UNIVERSITAS QUALITY  
MEDAN  
2026**

**PENGARUH STRATEGI PEMASARAN DAN KUALITAS  
LAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN  
PADA MEJA *COFFEE***

**SKRIPSI**

Disusun dan diajukan untuk melengkapi Tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Pada Fakultas Sosial dan Hukum Program Studi Manajemen Universitas Quality

**Oleh:**

**SITI FADILLAH BR SIHOMBING**

**2202020025**



**PROGRAM STUDY MANAJEMEN  
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM  
UNIVERSITAS QUALITY**

**MEDAN**

**2026**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SITI FADILLAH BR SIHOMBING  
Npm : 2202020025  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Sosial Dan Hukum

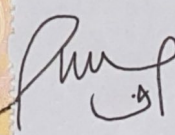
Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul " Pengaruh Strategi Pemasaran dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Meja Coffee", merupakan asli karya penulis, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan penulisan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh penulis lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Jika skripsi ini terbukti merupakan duplikat ataupun plagiasi dari hasil karya tulis lain dan atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan skripsi dan pencabutan gelar yang penulis peroleh sebagai hasil ujian studi atau skripsi ini.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat sebagai pertanggung jawaban ilmiah tanpa adanya unsur paksaan manapun tekanan dari pihak manapun juga.

Medan, 28 April 2026  
Yang menyatakan,



  
Siti Fadillah Br Sihombing

## PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Strategi Pemasaran dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen Pada Meja Coffee

Nama : SITI FADILLAH BR SIHOMBING

Program Studi : MANAJEMEN

Fakultas : SOSIAL DAN HUKUM

Medan, 07 April 2026

Menyetujui  
Tim Pembimbing

Pembimbing Utama



Conie Nopinda Br Sitepu, SE.,M.Si  
NIP.0112049001

Pembimbing Pendamping



Nurbeti SE., M.Si  
NIP.0003046713

Ketua Program Studi  
Universitas Quality



Rikawati Ginting Munthe SE.,M.Si  
NIP.0114028003

Dekan Soshum  
Universitas Quality



Vina Maria Ompusunggu S.Sos.,  
MSP  
NIP.0107038901

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya, Penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Strategi Pemasaran dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen pada Meja *Coffee*" ini dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai bagian dari tugas akademik yang bertujuan untuk memahami bagaimana strategi pemasaran dan kualitas layanan dapat mempengaruhi loyalitas konsumen pada usaha kafe Meja *Coffee*.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Conie Nopinda Br Sitepu, SE., M.Si selaku pembimbing utama dan Ibu Nuerbeti, SE., M.Si selaku pembimbing pendamping yang telah meluangkan waktunya selama penyusunan skripsi ini. Terimakasih kepada PLt. Dekan Fakultas Sosial dan Hukum Ibu Vina Maria Ompusunggu S,Sos.,MSP. Serta ketua program studi, Dosen dan seluruh Staf Program Studi Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality Serta rekan-rekan kuliah. Dan semua pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, serta bantuan selama proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan, baik dari segi bahan kajian maupun metode analisis yang digunakan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak guna memperbaiki hasil skripsi ini di masa yang akan datang. Dalam proses penyusunan hingga menyelesaikan skripsi ini, tidak terlepas dari dukungan moral dan juga material dari berbagai pihak. Oleh karena itu peneliti berterimakasih kepada:

1. Kepada Bapak Dr. Dedi Holden Simbolon, S.Si., M.Pd. selaku Rektor Universitas Quality.
2. Kepada Ibu Rita Herlina Perangin – angin, M.Pd selaku Wakil Rektor Universitas Quality.
3. Kepada Ibu Vina Maria Ompusunggu S,Sos.,MSP selaku Plt. Dekan Fakultas dan Ketua Prodi Studi Manajemen Universitas Quality.

4. Kepada Ibu Conie Nopinda Br Sitepu, SE., M.Si selaku pembimbing utama dan Ibu Nuerbeti, SE., M.Si selaku pembimbing pendamping yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, motivasi, nasihat, saran dan kritik dengan sabar dan maksimal dalam penyusunan skripsi ini.
5. Kepada Bapak/Ibu Dosen, Staf Administrasi, Staf Sekretariat, Staf Perpustakaan dan Seluruh jajaran Fakultas Sosial dan Hukum.
6. Kepada Kepala Manajer Cafe dan staff yang telah membimbing dalam penyusunan skripsi ini saya mengucapkan banyak terimakasih.
7. Kepada orang tua saya tercinta yaitu Ibu Guniartik yang selalu memberikan dukungan dan mendoakan penulis serta mengupayakan yang terbaik untuk kehidupan penulis, berkorban keringat, tenaga dan fikiran, beliau memang tidak mampu merasakan sampai di bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis hingga penulis menyelesaikan studinya sampai sarjana.
8. Kepada yang Teristimewah yaitu Almarhum ayah saya, Bahari Effendi Sihombing yang semasa hidupnya sampai sekarang selalu menjadi inspirasi penulis, walaupun beliau tidak melihat penulis sampai di bangku perkuliahan tetapi saya sangat bangga kepada beliau.
9. Kepada kedua abang tercinta Ariandi Sihombing dan Arianda Sihombing yang selalu mendoakan dan mensupport adiknya hingga penulis bisa sampai sejauh ini, sehingga akhirnya mampu menyelesaikan studinya hingga sarjana.
10. Kepada keluarga besar tercinta terutama Om dan Ibu yang selalu memberikan doa dan menyayangi penulis dengan tulus.
11. Kepada sepupu tercinta Abhinaya, Abdul Hafiz Arifin, terimakasih atas support dan dukungan kalian membuat penulis semangat untuk mengerjakan skripsi ini sampai selesai.
12. Kepada sahabat-sahabat tercinta Natasya Amelia Putri, Dahlia Summayah Sitorus, Nurul Annisa Fadillah terimakasih sudah menjadi sahabat yang sangat berperan penting bagi penulis yang selalu memberikan semangat dan meyakinkan penulis bahwa segala masalah yang dihadapi selama proses skripsi akan berakhir.

13. Kepada sahabat-sahabat seperjuangan Mei Enda Gita Br Ginting, Petriani Lestari Daely, Fiona Simanjorang, Wandu Mikhael Saragih dan teman-teman lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan terimakasih atas kelucuan-kelucuan kalian dan sudah menjadi patner bertumbuh di segala kondisi yang terkadang tidak terduga dan menjadi teman ngopi di semua warkop yang kita datangi, serta dukungan dan motivasi yang selalu mau bertukar pikiran dalam penyusunan skripsi ini.
14. Terakhir, Terimakasih kepada diri saya sendiri Siti Fadillah Br Sihombing yang telah kuat berusaha melewati setiap tantangan dalam proses penyusunan skripsi ini, dengan penuh kesungguhan dan keikhlasan. Karena saya percaya bahwa proses ini adalah bagian penting dari pembentukan karakter dan kedewasaan diri. Ini baru awal dari permulaan hidup tetap semangat kamu pasti bisa.

Medan, Februari 2026

Penulis

Siti Fadillah Sihombing  
(2202020025)

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	4
1.3 Rumusan Masalah .....	4
1.4 Tujuan Penelitian .....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
2.1 Kerangka Teoritis.....	6
2.1.1 Strategi Pemasaran .....	6
2.1.1.1 Pengertian Strategi .....	6
2.1.1.2 Pengertian Pemasaran .....	7
2.1.2 Stategi Pemasaran.....	8
2.1.2.1 Pengertian Strategi Pemasaran.....	8
2.1.2.3 Faktor-Faktor Strategi Pemasaran.....	9
3.1.2.4 Jenis dan Indikator Strategi Pemasaran 7P .....	10
2.1.3 Kualitas Layanan .....	12
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Layanan .....	12
2.1.3.2 Jenis dan Indikator Kualitas Layanan SERVQUAL.....	13
2.1.3.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan .....	14
2.1.4 Loyalitas Konsumen.....	15
2.1.4.1 Pengertian Loyalitas Konsumen .....	15
2.1.4.2 Jenis - Jenis Loyalitas Konsumen .....	16

2.1.4.3 Faktor – Faktor Loyalitas Konsumen.....	17
2.1.4.4 Indikator Loyalitas Konsumen.....	18
2.1.5 Hasil Penelitian Terdahulu.....	19
2.1.6 Kerangka Berfikir.....	21
2.1.6 Definisi Operasional.....	22
2.1.7 Hipotesis Penelitian.....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>26</b>
3.1 Tempat dan Waktu .....	26
3.2 Jenis Penelitian .....	26
3.3 Populasi dan Sampel.....	26
3.1.1 Populasi .....	26
3.1.2 Sampel.....	27
3.4 Prosedur Penelitian.....	28
3.5 Instrument Penelitian.....	29
3.6 Teknik Analisis Data.....	29
3.6.1 Uji Validitas .....	30
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	30
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	30
3.6.4 Analisis Deskriptif.....	31
3.6.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	31
3.6.7 Uji Statistik.....	31
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>33</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	33
4.2 Analisis Variabel Penelitian .....	35
4.2.1 Deskriptif Strategi Pemasaran .....	35
4.2.2 Deskripsi Kualitas layanan .....	38
4.2.3 Deskriptif Loyalitas Konsumen.....	41
4.3 Analisis Pengaruh Strategi Pemasaran dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen .....	43
4.3.1 Pengaruh Analisis Strategi Pemasaran terhadap Loyalitas Konsumen.....	43

4.3.2 Pengaruh Analisis Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen.....	43
4.4 Analisis Deskripsi Data Penelitian.....	44
4.5 Hasil Olah Data Karakteristik Responden .....	44
4.5.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	44
4.5.2 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	45
4.5.3 Karakteristik Berdasarkan Usia .....	45
4.5.4 Karakteristik Berdasarkan Berapa kali Mengunjungi Meja Coffee dalam Sebulan .....	46
4.6 Hasil Analisis Data.....	46
4.6.1 Uji Validitas .....	46
4.6.2 Uji Reliabilitas .....	48
4.7 Analisis Regresi Linier Berganda .....	49
4.7.1 Uji Asumsi Klasik.....	49
4.7.1.1 Uji Normalitas (Histogram).....	52
4.7.1.2 Uji Normalitas P(Plot).....	53
4.7.1.3 Uji Multikolinieritas.....	54
Heteroskedasitas (Scatterplot).....	55
4.7.2 Uji Statistik.....	56
4.7.2.1 Uji T(Parsial).....	56
4.7.2.2 Uji f (Simultan) .....	57
4.7.2.3 Uji Koefisiensi Determinasi ( $R^2$ ) .....	58
4.8 Pembahasan Hasil Penelitian .....	59
<b>BAB V KESIPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>61</b>
5.1 Kesimpulan.....	61
5.2 Saran .....	61
5.2.1 Saran Bagi Meja <i>Coffee</i> .....	62
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya .....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>67</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 2.6	Definisi Operasional .....	22
Tabel 4.1	Hasil Jawaban Responden Analisis Strategi Pemasaran 7p (X <sub>1</sub> ) .....	35
Tabel 4.2	Hasil Jawaban Responden Kualitas Layanan (X <sub>2</sub> ).....	38
Tabel 4.3	Hasil Jawaban Responden Loyalitas Konsumen (Y <sub>1</sub> ).....	41
Tabel 4.4	Jenis Kelamin .....	44
Tabel 4.5	Pendidikan Terakhir.....	45
Tabel 4.7	Berapa kali mengunjungi Meja Coffee .....	46
Tabel 4.8	Uji Validitas.....	47
Tabel 4.9	Kualitas Layanan (X <sub>2</sub> ).....	48
Tabel 4.10	Loyalitas Konsumen (Y) .....	48
Tabel 4.11	Uji Reliabilitas .....	49
Tabel 4.16	Analisis Regresi Linier Berganda.....	49
Tabel 4.12	Uji Multikolinieritas.....	54
Tabel 4.17	Uji t .....	56
Tabel 4.18	Uji f.....	57
Tabel 4.19	Uji Koefiensi Determinasi(R <sup>2</sup> ).....	58

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.2 Data Pelanggan Tetap.....	2
Gambar 2.5 Kerangka Berfikir.....	21
Gambar 4.1 Normalitas P(Plot).....	53
Gambar 4.2 Heteroskedasitas (Scatterplot).....	55



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Izin Penelitian .....	68
Lampiran 2	Surat Balasan Penelitian.....	69
Lampiran 3.	Angket Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	71
Lampiran 4.	Data Responden .....	77
Lampiran 5	Tabulasi Kuesioner (Uji coba Instrument).....	85
Lampiran 6	Hasil Uji Validitas .....	88
Lampiran 7	Hasil Uji Realibilitas.....	91
Lampiran 8	Hasil Uji Normalitas Histogram.....	91
Lampiran 9	Uji t (Persial).....	92
Lampiran 10	Uji F (Silmutan) .....	92
Lampiran 11	Uji Koefiensi Determinasi ( $R^2$ ).....	92
Lampiran 12	T Tabel.....	93
Lampiran 13	Dokumentasi .....	94