

**PENGARUH KUALITAS RASA KOPI TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DI KELURAHAN
MERBAU KECAMATAN MERBAU**

SKRIPSI

Oleh :

ALDI FERDIANSYAH SILITONGA

2202020051



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

**PENGARUH KUALITAS RASA KOPI TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DI KELURAHAN
MERBAU KECAMATAN MERBAU**

SKRIPSI

Disusun dan Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Pada Fakultas Sosial dan Hukum
Universitas Quality

O l e h :

ALDI FERDIANSYAH SILITONGA

2202020051



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

MEDAN

2026

PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Rasa Kopi Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Kelurahan
Merbau Kecamatan Merbau
Nama : ALDI FERDIANSYAH SILITONGA
Program Studi : MANAJEMEN
Fakultas : SOSIAL DAN HUKUM

Medan, 30 March 2026

Menyetujui
Tim Pembimbing

Pembimbing Utama



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

Pembimbing Pendamping



Maria Kristina Situmorang SE.,M.Si
NIP.0107018804

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 dan Syukur penulis ucapkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Rasa Kopi Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Kelurahan Merbau Kecamatan Merbau”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Sarjana (S-1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality. Penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada Bapak dan Ibu dosen serta semua pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan dan arahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Dedi Holden Simbolon, S.Si., M.Pd Selaku Rektor Universitas Quality.
2. Ibu Rita Herlina Br Perangin-angin, S.Pd., M.Pd Selaku Wakil Rektor Universitas Quality.
3. Ibu Vina Maria Ompusunggu, S.Sos., MSP Selaku Dekan Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality, sekaligus Dosen Pembimbing Utama sekaligus Dosen Moral Etik yang telah menyediakan waktu dan tenaga untuk memberi bimbingan, pengarahan, perhatian serta masukan yang sangat berguna kepada penulis selama penulisan skripsi ini.
4. Ibu Rikawati Ginting Munthe, S.E., M.Si Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality.
5. Ibu Maria Kristina Situmorang, S.E., M.Si Selaku Dosen Pendamping yang telah menyediakan waktu dan tenaga serta bimbingan, perhatian dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini sehingga tersusun dengan baik dan benar.
6. Bapak dan Ibu dosen/staff pengajar di Program Studi Manajemen Universitas Quality.

7. Terima kasih juga kepada “PHR” COFFEE di kelurahan merbau kecamatan merbau yang telah bersedia menjadi salah satu tempat penelitian skripsi penulis.
8. Teristimewa penulis mengucapkan terimakasih banyak kepada orangtua penulis yaitu Bapak Charlie Evando Silitonga dan Ibu Idawati Siallagan yang selalu memberi doa, dukungan, nasihat, dan membantu penulis hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Terimakasih Penulis ucapkan kepada kelas 2A42 yang memberikan motivasi dan sama-sama saling berjuang dari semester I sampai saat ini.
10. Terakhir, kepada diri saya sendiri, terima kasih untuk bahu yang masih sanggup berdiri kuat hingga sampai saat ini.

Penulis juga menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kelemahan penulisan Skripsi ini. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang dapat menambah wawasan untuk membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Medan, 11 Februari 2026

Penulis

Aldi Ferdinsyah Silitonga

NPM:2202020051

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Rumusan Masalah.....	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Kualitas Produk.....	8
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Produk.....	8
2.1.1.2 Jenis-jenis Kopi.....	8
2.1.1.3 Aspek Kualitas Rasa Kopi.....	10
2.1.1.4 Indikator Kualitas Rasa Kopi.....	11
2.1.1.5 Pengaruh Kualitas Rasa terhadap Loyalitas Pelanggan.....	12
2.1.1.6 Faktor Pendukung Loyalitas Pelanggan.....	12
2.1.3 Loyalitas Pelanggan.....	13

2.1.3.1 Pengertian Loyalitas pelanggan.....	13
2.1.2.2 Indikator Loyalitas Pelanggan.....	13
2.1.2.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi Loyalitas.....	14
2.1.2.4 Hubungan antara Kualitas,Kepuasan dan Loyalitas.....	15
2.1.2.5 Penelitian Terdahulu.....	15
2.2 Kerangka Berpikir.....	24
2.2.1 Kualitas rasa kopi.....	24
2.2.3 Loyalitas Pelanggan.....	24
2.2.4 Alur Hubungan Variabel.....	24
2.4 Hipotesis.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	27
3.1.1 Tempat Penelitian.....	27
3.1.2 Waktu Penelitian.....	27
3.2 Populasi dan Sampel.....	28
3.2.1 Populasi.....	28
3.2.2 Sampel.....	28
3.2.3 Metode Penelitian.....	28
3.2.4 Variabel Penelitian.....	28
3.3 Prosedur Penelitian.....	29
3.3.1 Persiapan awal.....	29
3.3.2 Pengembangan instrumen.....	29
3.3.3 Uji coba (pilot).....	29
3.3.4 Teknik sampling & penentuan sampel.....	30
3.3.5 Pengumpulan Data.....	30

3.4 Instrumen Penelitian.....	30
3.4.1 Kuesioner.....	30
3.4.2 Wawancara.....	30
3.4.3 Observasi.....	30
3.5 Analisis Data.....	31
3.5.1 Pengumpulan Data.....	31
3.5.3 Uji Validitas.....	31
3.5.4 Visualisasi Data.....	32
3.5.5 Uji Reliabilitas.....	32
3.5.6 Uji Normalitas.....	32
3.5.7 Uji Heteroskedastisitas.....	33
3.5.8 Analisis Regresi Sederhana.....	33
3.6 Uji Hipotesis.....	34
3.6.1 Uji Parsial (Uji t).....	34
3.6.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1 Profil Lokasi Penelitian.....	35
4.1.1 Sejarah Phr Coffee.....	35
4.1.2 Daftar Menu PHR COFFE.....	36
4.2 Hasil Penelitian.....	37
4.2.1 Analisis Deskriptif Responden.....	37
4.2.2 Profil Responden.....	37
4.2.3 Analisis Deskriptif Variabel.....	37
4.2.4 Deskripsi Variabel Kualitas Rasa Kopi (X).....	37
4.3 Hasil Analisis Data.....	44

4.3.1 Uji Validitas.....	44
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	45
4.3.3 Uji Normalitas.....	47
4.3.4 Uji Heteroskedastisitas.....	49
4.3.5 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	51
4.3.6 Uji Parsial (Uji t).....	51
4.3.7 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	52
4.4 Pembahasan.....	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	57
5.1 Kesimpulan.....	57
5.2 Saran.....	58
5.2.1 Saran Praktis (untuk PHR Coffee).....	58
5.2.2 Saran Akademik (untuk Penelitian Selanjutnya).....	58
DAFTAR PUSTAKA.....	60
LAMPIRAN.....	62

DAFTAR TABEL

2.1.2.6 Penelitian Terdahulu.....	15
2.3 Definisi Operasional.....	25
3.1.3 Matriks Waktu Penelitian.....	27
4.1 Daftar Menu.....	36
4.2 Jenis Kelamin.....	37
4.3 Hasil Jawaban Responden Kualitas Rasa Kopi (X).....	37
4.4 Hasil Jawaban Responden Loyalitas Pelanggan (Y).....	41
4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Rasa Kopi (X).....	44
4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	45
4.7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Rasa Kopi (X).....	46
4.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	46
4.9 Hasil Uji Normalitas.....	48
4.10 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana.....	51
4.11 Hasil Uji t.....	52
4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	24
Gambar 4.1 <i>Regression Standardized Residual</i>	47
Gambar 4.2 <i>Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual</i>	48
Gambar 4.3 <i>Scatterplot</i>	50



DAFTAR LAMPIRAN

Tabel 4. 4 Hasil Jawaban Responden Kualitas Rasa Kopi (X).....	61
Tabel 4.6 Hasil Jawaban Responden Loyalitas Pelanggan (Y).....	62
Tabulasi Data Variabel X.....	63
Tabel 4.2 Jenis Kelamin.....	65
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Rasa Kopi (X).....	65
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Rasa Kopi (Y).....	66
Gambar 4.1 <i>Regression Standardized Residual</i>	66
Gambar 4.2 <i>Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual</i>	66
Gambar 4.3 <i>Scatterplot</i>	67
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas.....	67
Tabel 4.10 Hasil Uji Analisi Regresi Linear Sederhana.....	67
Tabel 4.11 Hasil Uji t.....	68
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	68
Dokuemntasi Penelitian.....	69
Surat Balasan Phr Coffee.....	70
Surat Izin Penelitian.....	71

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Aldi Ferdiansyah Silitonga

Npm : 2202020051

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Sosial Dan Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul “ Pengaruh Kualitas Rasa Kopi Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Kelurahan Merbau Kecamatan Merbau “ merupakan asli hasil karya peneliti, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan penelitian lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Jika skripsi ini terbukti merupakan duplikat ataupun plagiat dari hasil karya tulis lain atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis lain, maka pencabutan gelar yang peneliti peroleh dengan hasil ujian akhir studi atas skripsi ini.

Demikian surat pernyataan saya perbuat sebagai pertanggung jawab ilmiah tanpa adanya unsur paksaan maupun tekanan dari pihak manapun.

Medan, 30 Maret 2026


(Aldi Ferdiansyah Silitonga)

Npm 2202020051