

**PENGARUH HARGA PRODUK, KEPUASAN PELANGGAN , DAN
PENGALAMAN MEREK TERHADAP LOYALITAS MEREK
FORE COFFEE YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Rahma Dyah Pitaloka

112101769

**SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA
YOGYAKARTA**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH HARGA PRODUK, KEPUASAN PELANGGAN , DAN
PENGALAMAN MEREK TERHADAP LOYALITAS MEREK
FORE COFFEE YOGYAKARTA**

Diajukan oleh:

Rahma Dyah Pitaloka

11-21-01769

Yogyakarta, 10 Juli 2025

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



Rasistia Wisandianing Primadineska, S.E., M. Sc.

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH HARGA PRODUK, KEPUASAN PELANGGAN, DAN
PENGALAMAN MEREK TERHADAP LOYALITAS MEREK
FORE COFFEE YOGYAKARTA**

Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan di depan dewan penguji program
studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta

Tanggal: 10 Juli 2025

yang terdiri atas

Ketua

Anggota



Dra. Sri Rejeki Ekasasi, M.B.A.



Rasistia Wisandianing .P, S.E., M. Sc.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul “Pengaruh Harga Produk, Kepuasan Pelanggan , dan Pengalaman Merek Terhadap Loyalitas Merek Fore Coffee Yogyakarta”, yang akan diuji pada tanggal 23 Mei 2025, sepenuhnya merupakan hasil kerja keras dan pemikiran saya sendiri.

Saya bertanggung jawab penuh atas keaslian isi skripsi ini dan menegaskan bahwa tidak ada ide, pendapat, atau tulisan orang lain yang saya gunakan tanpa memberikan kredit yang semestinya. Jika di kemudian hari ditemukan indikasi plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dan pencabutan gelar sarjana dari Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta

Yogyakarta, 10 Juli 2025

Yang memberi pernyataan



Rahma Dyah Pitaloka

Saksi 1, sebagai dosen pembimbing dan merangkap sebagai dosen penguji :



Rasistia Wisandining Primadineska, S.E., M. Sc.

Saksi 2, sebagai ketua dosen penguji skripsi :



Dra. Sri Rejeki Ekasasi, M.B.A.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Atas rahmat dan karunia Allah SWT, skripsi ini kupersembahkan sebagai ungkapan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Ibunda tercinta Tri Widiastuti, yang dengan keteguhan hati, doa yang tulus, dan pengorbanan tiada henti telah memberikan segalanya. Terima kasih atas bimbingan untuk menjadi pribadi yang kuat, pantang menyerah, rendah hati, sabar, dan atas dukungan finansial, tenaga, serta kasih sayang yang melimpah, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dan menghadapi kehidupan. Semoga Ibu selalu sehat dan panjang umur.
2. Dan untuk Bapak tersayang, Sugeng Utomo, yang menjadi sumber motivasi dan inspirasi dalam hidup penulis. Terima kasih atas segala yang terbaik yang telah diberikan, tanpa pernah mengeluh, serta atas semangat yang selalu menyertai penulis hingga skripsi ini selesai tepat waktu.
3. Saudara-saudara dan seluruh anggota keluarga terkasih yang telah memberikan dukungan moral dan finansial selama masa studi. Terima kasih atas persaudaraan yang erat, semangat yang selalu diberikan, dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Sahabat-sahabat terbaik (Arjuna, Rara, Vio, Helga, Ina, Shelby, Kayyis, Shabrina, Devi, Radhitya, Ariya, Alfira, Betsy, Ervina, Nisa, Laras, Bella, Alisha, Alja, Kevin, Nurul, Intan, Gierald, Kayla, Ichi, Arel, Veshia, Naran, dan masih banyak lagi yang tidak bisa saya sebutkan) yang telah menjadi penyemangat, pengingat untuk bersyukur, tempat berbagi suka duka, dan

bantuan selama penulisan skripsi, serta atas keceriaan yang selalu hadir.

Semoga kalian semua senantiasa sehat dan sukses.

MOTTO

“Skripsi ini ditulis dengan kopi, air mata, dan sisa semangat”

-Rahma Dyah Pitaloka

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya."

QS. Al-Baqarah: 286

"Bekerjalah kamu, maka Allah akan melihat pekerjaanmu."

QS. At-Taubah: 105

“Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan

benar-benar (urusan) yang lain.”

QS. Al Insyirah: 7

"Education is the most powerful weapon which you can use to change the world."

-Nelson Mandela

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan kasih-Nya, penulis berhasil menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga Produk, Kepuasan Pelanggan , dan Pengalaman Merek Terhadap Loyalitas Merek Fore Coffee Yogyakarta”. Karya ilmiah ini diajukan sebagai pemenuhan persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen dari Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta.

Dalam perjalanan penyusunan skripsi ini, penulis beroleh bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, ucapan terima kasih yang mendalam penulis sampaikan kepada:

1. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta atas kesempatan menimba ilmu.
2. Bapak Dr. Suparmono, M.Si., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta.
3. Ibu Rasistia W.P., S.E., M. Sc. dosen pembimbing yang dengan sabar memberikan arahan, masukan, bimbingan, dan semangat hingga skripsi ini selesai.
4. Keluarga tercinta (Bapak, Ibu, Adik, dan seluruh anggota keluarga besar) atas dukungan, doa, dan semangat yang tak pernah putus selama masa perkuliahan dan penyelesaian skripsi.

5. Segenap Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta yang telah mentransfer ilmu pengetahuan yang berharga.
6. Seluruh sahabat dan teman-teman yang telah memberikan dorongan, semangat, dan ide-ide konstruktif.
7. Para responden dan semua pihak yang telah berkontribusi dalam penulisan skripsi ini, yang dengan kerendahan hati tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang telah diberikan. Besar harapan penulis agar karya ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Yogyakarta, 10 Juli 2025

Rahma Dyah Pitaloka

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Harga Produk, Kepuasan Pelanggan , dan Pengalaman Merek Terhadap Loyalitas Merek Fore Coffee Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan Teknik *non-probability sampling* dengan jumlah responden sebanyak 105 responden. Analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda dengan menggunakan *Program IBM SPSS Statistics 26*. Hasil penelitian menunjukkan Harga produk berpengaruh positif terhadap loyalitas merek Fore Coffee Yogyakarta, Kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas merek Fore Coffee Yogyakarta, dan Pengalaman merek tidak berpengaruh terhadap loyalitas merek Fore Coffee Yogyakarta.

Kata Kunci : Harga Produk, Kepuasan Pelanggan, Pengalaman Merek, Loyalitas Merek

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of Product Price, Customer Satisfaction, and Brand Experience on the Brand Loyalty of Fore Coffee in Yogyakarta. The sampling technique employed in this study was non-probability sampling, with a total of 105 respondents. The data analysis utilized multiple linear regression analysis using the IBM SPSS Statistics 26 program. The research findings indicate that Product Price has a positive influence on the brand loyalty of Fore Coffee Yogyakarta, Customer Satisfaction has a positive influence on the brand loyalty of Fore Coffee Yogyakarta, and Brand Experience has no significant influence on the brand loyalty of Fore Coffee Yogyakarta.

Keywords: *Product Price, Customer Satisfaction, Brand Experience, Brand Loyalty*

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Batasan Masalah.....	9
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II.....	11
LANDASAN TEORI DAN PERUMUSAN HIPOTESIS.....	11
A. Landasan Teori.....	11
1. <i>Theory of Reasoned Action</i> (TRA).....	11
2. Harga Produk	12
3. Kepuasan Pelanggan	13
4. Pengalaman Merek.....	15
5. Loyalitas Merek	16
B. Penelitian Terdahulu.....	18
C. Perumusan Hipotesis	21

D. Kerangka Penelitian	23
BAB III	24
METODE PENELITIAN.....	24
A. Definisi Konsep	24
B. Definisi Operasional.....	25
C. Jenis Penelitian	28
D. Jenis dan Sumber Data	28
E. Obyek dan Subyek Penelitian.....	28
F. Populasi dan Sampel	28
G. Metode Pengumpulan Data	29
H. Metode Analisis Data	30
BAB IV	37
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN ANALISIS DATA.....	37
A. Gambaran Umum Perusahaan	37
B. Analisis Data	39
1.Karakteristik Responden	39
2.Uji Instrumen	41
3.Uji Asumsi Dasar (Uji Normalitas)	44
4.Uji Asumsi Klasik.....	45
5.Analisis Regresi Linear Berganda.....	47
6. Uji t.....	48
7.Analisis Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>)	49
8.Pembahasan.....	50
BAB V.....	52
KESIMPULAN DAN SARAN.....	52
A. Kesimpulan.....	52
B. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN.....	59

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden	40
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas.....	42
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas	44
Tabel 4. 4 Hasil Uji Normalitas	44
Tabel 4. 5 Hasil Uji Multikolinearitas.....	45
Tabel 4. 6 Hasil Uji Heteroskedastisitas	46
Tabel 4. 7 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	47
Tabel 4. 8 Hasil Uji t	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Hasil Survei Kedai Kopi Favorit di Indonesia	2
Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian	23
Gambar 4. 1 Logo Fore Coffee	39