

**PERAN HARGA DALAM MEMODERASI PENGARUH
PROMOSI, LOKASI, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP *REVISIT***

(Studi Kasus pada Konsumen Kopi Kenangan Kab. Bekasi)

SKRIPSI



OLEH:
DZAKI AZFA RAYYIS
NIM : 112011260

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA BANGSA
BEKASI
2024**

**PERAN HARGA DALAM MEMODERASI PENGARUH
PROMOSI, LOKASI, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP *REVISIT***

(Studi Kasus pada Konsumen Kopi Kenangan Kab. Bekasi)

Diajukan Kepada Universitas Pelita Bangsa
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam
Menyelesaikan Program Sarjana Manajemen

SKRIPSI



OLEH:
DZAKI AZFA RAYYIS
NIM : 112011260

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA BANGSA
BEKASI
2024**


PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan dibawah ini, Dosen Pembimbing Tugas Akhir/Skripsi :

Nama : Dzaki Azfa Rayyis
NIM : 112011260
Angkatan : 2020
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Peran Harga Dalam Memoderasi Pengaruh Promosi,
Lokasi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap *Revisit*
(Studi Kasus Pada Konsumen Kopi Kenangan Kab.
Bekasi)

Menyatakan bahwa, berdasarkan proses dan hasil bimbingan selama ini, serta dilakukan perbaikan, maka yang bersangkutan dapat mendaftarkan diri untuk mengikuti ujian skripsi pada Program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa.

Bekasi, 13 Juli 2024
Pembimbing,



Dr. Nur' Aeni., SE., M.Si.
NIDN: 0405127503

SKRIPSI

**PERAN HARGA DALAM MEMODERASI PENGARUH PROMOSI, LOKASI
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP REVISIT**
(Studi Kasus Pada Konsumen Kopi Kenangan di Kabupaten Bekasi)

Dipersiapkan dan disusun oleh :
Dzaki Azfa Rayyis
112011260

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi pada hari Sabtu, tanggal 27, bulan Juli, tahun 2024, dan dinyatakan telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen.

SUSUNAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI

Ketua Penguji,
Syahrul Alim.,S.TP,M.M.,D.B.A
NIDN : 0423037003

Tanda Tangan



Anggota Penguji,
Fifi Hanafia ,S.E.,M.M.,D.B.A
NIDN : 0418127703

Tanda Tangan



Mengetahui,

Ka. Prodi Manajemen

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Yunita Ramadhani RDS,S.E.,M.Sc
NIDN: 0406068402



Dr. Preatmi Nurastuti,S.E.,M.M
NIDN: 0404046508

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini;

Nama : Dzaki Azfa Rayyis
NIM : 112011260
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir/Skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Universitas Pelita Bangsa seluruhnya adalah hasil karya saya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan Tugas Akhir/Skripsi yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian Tugas Akhir/Skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian tertentu saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Bekasi, 13 Juli 2024


Dzaki Azfa Rayyis

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Hiduplah seakan kamu mati besok, belajarlh seakan kamu hidup selamanya.”

(Mahatma Gandhi)

“Kehidupan itu sama dengan langit, terus berpindah dan bergerak, langit takkan selamanya cerah dan salju takkan selamanya jatuh.”

(Kamado Tanjirou)

Dengan penuh rasa syukur, Alhamdulillah kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Sholawat serta salam juga penulis haturkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW yang telah memberikan cahaya dalam kehidupan di dunia ini. Semoga syafaat Beliau selalu menyertai penulis, Skripsi ini penulis persembahkan dengan penuh cinta kasih kepada:

1. Diri Sendiri karena sudah berjuang sejauh ini dan sudah menyelesaikan tugas akhir dengan baik.
2. Mama, Papa, dan Adik yang selalu memberikan dukungan dan do'a serta semangat untuk menyelesaikan pendidikan ini.
3. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan terkhusus untuk Ibu Dr. Nur' Aeni., S.E., M.Si. sebagai Dosen Pembimbing yang sudah sabar dan telaten membimbing saya sejauh ini.
4. Seluruh teman-teman saya yang telah menjadi partner diskusi mengenai tugas akhir dan menjadi *support system* agar selalu semangat menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Dan secara khusus saya persembahkan untuk Anggita Febrianti yang sudah menemani dan membantu perjuangan penulis menyelesaikan tugas akhir ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya hingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul “Pengaruh Promosi, Lokasi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap *Revisit* dengan Harga sebagai Moderasi Pada Konsumen Kopi Kenangan Kab. Bekasi.”

Tidak dapat dipungkiri bahwa butuh sebuah usaha yang keras dalam pengerjaan Tugas Proposal Skripsi ini. Namun, tanpa orang-orang tercinta dan berbagai pihak yang dukungan penulis dalam menyelesaikan karya ini. Penulis dalam kesempatan baik ini mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada yang terhormat :

1. Allah SWT Yang Maha Esa yang telah memberikan kesehatan agar bisa menyusun skripsi ini dengan lancar.
2. Ibu Dr. Nur’ Aeni., S.E., M.Si. selaku Pembimbing Utama yang telah membimbing, meluangkan waktu, memberikan banyak pengetahuan dan kemudahan, memberikan masukan, serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.
3. Bapak Hamzah Muhammad M.,SKM.,M.M. selaku Rektor Universitas Pelita Bangsa.
4. Ketua dan Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Pelita Bangsa, beserta seluruh staf yang telah memberikan rekomendasi dan memfasilitasi penulis untuk dapat Menulis Tugas Akhir/Skripsi Mahasiswa.
5. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Pelita Bangsa beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan dan izin dukungan moril maupun materiil terhadap penulis.
6. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membimbing, mengarahkan, menasihati dan membagi ilmu pengetahuan sebagai bekal bagi penulis dalam pengembangan keilmuan maupun penyelesaian Tugas Akhir/Skripsi ini

7. Orang tua tersayang yang telah membesarkan, mendidik, memotivasi, selalu memberikan doa dan dukungan yang begitu besar. Tidak lupa untuk Adikku tersayang yang telah memberikan semangat dan kebahagiaan dalam keluarga.
8. Teman-teman angkatan 2020 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu atas diskusi, kerja sama, saran, semangat yang diberikan.
9. Kebaikan semua pihak lainnya yang telah banyak membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian proposal skripsi ini. Akhir kata semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya atas kebaikan, oleh karena itu saya mengharapkan saran dan kritik yang dapat membantu penulis dalam penelitian yang akan datang. Harapannya penelitian ini dapat bermanfaat untuk pengembangan ilmu di masa yang akan datang terutama pada bidang pemasaran.

Bekasi, 13 Juli 2023

Penulis,

Dzaki Azfa Rayyis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN SUSUNAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRACT	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Kajian Teori.....	11
2.1.1 Pengertian Promosi	11
2.1.2 Pengertian Lokasi.....	12
2.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.4 Pengertian Harga	13
2.1.5 Pengertian <i>Revisit</i>	14
2.2 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	16
2.3 Hipotesa dan Model Penelitian.....	23
2.3.1 Pengembangan Hipotesis	23
2.3.2 Model Penelitian	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Jenis dan Desain Penelitian	29
3.1.1 Jenis Penelitian.....	29
3.1.2 Desain Penelitian.....	30
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	31
3.2.1 Definisi Operasional.....	31
3.2.2 Pengukuran Variabel	36
3.3 Populasi dan Metode Pengumpulan Sampel.....	36
3.3.1 Populasi.....	36
3.3.2 Metode Pengumpulan Sampel.....	37
3.4 Jenis, Sumber dan Metode Pengumpulan Data	37
3.4.1 Jenis Data	37

3.4.2 Sumber Data.....	37
3.4.3 Metode Pengumpulan Data.....	37
3.5 Metode Analisis Data.....	38
3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	38
3.5.2 Analisis Statistik Inferensial.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	45
4.1.1 Gambaran Umum PT. Bumi Berkah Boga (Kopi Kenangan).....	45
4.2 Hasil Penelitian.....	46
4.2.1 Karakteristik Responden Sebagai Gambaran Umum Kopi Kenangan.....	46
4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	48
4.2.3 Deskripsi Temuan Hasil Pengolahan Data Penelitian.....	57
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	77
5.1 Kesimpulan.....	77
5.2 Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA.....	79
LAMPIRAN SKRIPSI.....	82

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Celah Penelitian.....	4
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Penelitian	46
Tabel 4. 2 Hasil Uji Deskriptif Variabel Revisit.....	48
Tabel 4. 3 Hasil Uji Deskriptif Variabel Promosi.....	50
Tabel 4. 4 Hasil Uji Deskriptif Variabel Lokasi	52
Tabel 4. 5 Hasil Uji Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	53
Tabel 4. 6 Hasil Uji Deskriptif Variabel Harga	55
Tabel 4. 7 Hasil Outer Loading Revisit (Y)	58
Tabel 4. 8 Hasil Outer Loading Promosi (X1)	59
Tabel 4. 9 Hasil Outer Loading Lokasi (X2).....	60
Tabel 4. 10 Hasil Outer Loading Kualitas Pelayanan (X3).....	61
Tabel 4. 11 Hasil Outer Loading Harga (Z)	62
Tabel 4. 12 Hasil Croos Loading.....	63
Tabel 4. 13 Average Variant Extracted (AVE).....	64
Tabel 4. 14 Construct Reliability dan Validity	65
Tabel 4. 15 Uji Evaluasi Inner Model	66
Tabel 4. 16 Uji Path Coefficient.....	66
Tabel 4. 17 Hasil Uji Hipotesis Path Coefficient	68
Tabel 4. 18 Hasil Uji Moderasi	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian	27
Gambar 3. 1 Desain Penelitian.....	30
Gambar 4. 1 Uji SEM PLS.....	57
Gambar 4. 2 Hasil dari Bootstraping.....	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Top Brand Index Kedai Kopi (2020 – 2023).....	83
Lampiran 2 Tabel Identitas Perusahaan	84
Lampiran 3 Analisa Bauran Pasar (Mix Marketing 7P).....	85
Lampiran 4 Mapping Jurnal	91
Lampiran 5 Pernyataan Kuisisioner.....	116
Lampiran 6 Tabulasi Data Mentah	126
Lampiran 7 Karakteristik Responden.....	134
Lampiran 8 Nilai T-Tabel	136
Lampiran 9 Hasil Olah Data	137
Lampiran 10 Hasil Turnitin.....	142

***THE ROLE OF PRICE IN MODERATING THE INFLUENCE OF
PROMOTION, LOCATION, AND SERVICE QUALITY ON REVISIT
(Case Study on Kenangan Coffee Consumers, Bekasi Regency)***

By;

Dzaki Azfa Rayyis¹

Nur' Aeni²

ABSTRACT

Coffee is one of the main commodities since the Dutch came and introduced coffee to Indonesia. There are also many coffee variants in Indonesia so that Indonesia has become one of the world's coffee exporters. The amount of public interest in coffee shops has intensified competition in the coffee shop industry. Kopi Kenangan can consistently occupy the first position in the Top Brand Index, (Top Brand Index, 2022). This study was conducted to examine promotion, location, and service quality on revisit with price moderation. The number of respondents in this study amounted to 100 respondents who had been consumers of Kopi Kenangan in Bekasi Regency. This population collection is non-probability sampling and the technique of taking respondents is purposive. This research is processed with regression techniques and processing using SmartPLS 3.2.9 software. This research proves 1) Promotion of Kenangan Coffee has an influence on increasing revisit. 2) The choice of location of Kenangan Coffee has an influence on increasing revisit. 3) The quality of service provided by Kenangan Coffee has an influence on increasing revisit. 4) The role of price variables can weaken the effect of promotion on revisit rates. 5) The role of the price variable can strengthen the location on the revisit rate. 6) The role of the price variable can strengthen service quality on the revisit rate.

Keywords: Promotion, Location, Service Quality, Revisit, Price

**PERAN HARGA DALAM MEMODERASI PENGARUH PROMOSI,
LOKASI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP *REVISIT*
(Studi Kasus pada Konsumen Kopi Kenangan Kab. Bekasi)**

Oleh;

Dzaki Azfa Rayyis¹

Nur' Aeni²

ABSTRAK

Kopi merupakan salah satu komoditi andalan sejak Belanda datang dan memperkenalkan kopi kepada Indonesia. Varian kopi di Indonesia juga termasuk banyak sehingga Indonesia menjadi salah satu pengekspor kopi di dunia. Banyaknya minat masyarakat akan *coffee shop* maka semakin ketat persaingan industri *coffee shop*. Kopi Kenangan dapat menempati posisi pertama dalam *Top Brand Index* dengan konsisten, (*Top Brand Index*, 2022). Penelitian ini dilakukan untuk menguji promosi, lokasi, dan kualitas pelayanan terhadap *revisit* dengan moderasi harga. Jumlah responden dalam penelitian ini berjumlah 100 responden yang pernah menjadi konsumen dari kopi kenangan di wilayah Kabupaten Bekasi. Pengambilan populasi ini bersifat *non probability sampling* dan teknik pengambilan respondennya bersifat *purposive*. Penelitian ini diolah dengan teknik regresi dan pengolahannya menggunakan software SmartPLS 3.2.9.

Penelitian ini membuktikan 1) Promosi dari kopi kenangan memiliki pengaruh terhadap peningkatan *revisit*. 2) Pemilihan lokasi dari kopi kenangan memiliki pengaruh terhadap peningkatan *revisit*. 3) Kualitas pelayanan yang diberikan oleh kopi kenangan memiliki pengaruh terhadap peningkatan *revisit*. 4) Peran variabel harga dapat melemahkan pengaruh promosi terhadap tingkat *revisit*. 5) Peran variabel harga dapat memperkuat lokasi terhadap tingkat *revisit*. 6) Peran variabel harga dapat memperkuat kualitas pelayanan terhadap tingkat *revisit*.

Kata Kunci: Promosi, Lokasi, Kualitas Pelayanan, Revisit, Harga