

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA  
KEDAI TEH PUCUK DUA DAUN SANGATTA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Sangatta Kutai  
Timur Sebagai Prasyarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**



Oleh :

**Irmayana**

**NIM. 20.2.21.053**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
JURUSAN SYARIAH  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM (STAI) SANGATTA  
KUTAI TIMUR**

**2024**



Yayasan Perguruan Tinggi Agama Islam Sangatta (YPTAIS)  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM (STAI) SANGATTA KUTAI TIMUR  
TERAKREDITASI B  
Alamat : Jalan Soekarno-Hatta, Kec. Sangatta Utara Kutai Timur Kalimantan Timur  
75611 Telp. 0811596662  
Website : <http://www.staiskutim.ac.id> E-mail : [admin@staiskutim.ac.id](mailto:admin@staiskutim.ac.id)

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

*Assalamualaikum Wr.Wb.*

Setelah kami mengadakan koreksi dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini kami kirimkan naskah skripsi saudara/i :

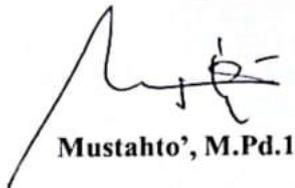
Nama : Irmayana  
Nim : 20.2.21.053  
Jurusan : Syariah  
Prodi : Ekonomi Syariah  
Judul : Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Kedai Teh Pucuk Dua Daun

Dengan ini saya mohon agar naskah skripsi tersebut dapat dimunaqasahkan. Demikian harap menjadi maklum

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*

Sangatta, 27 Mei 2024

Pembimbing 1

  
Mustahto', M.Pd.1

Pembimbing 2

  
H. Zanuar Anwari, Lc M.S.I

Mengetahui

Ketua Jurusan

  
Achmad Fahrudin, M.S.I



**Yayasan Perguruan Tinggi Agama Islam Sangatta (YPSTAIS) Kutai Timur  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM (STAI) SANGATTA KUTAI TIMUR  
TERAKREDITASI B**

Berdasarkan SK BAN PT nomor: 349/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/VI/2020 Tanggal 13 Juni 2020  
Alamat: Jalan Soekarno Hatta, Kec. Sangatta Utara Kutai Timur, 75611 Telp. 0811596662  
Website: <http://www.staiskutim.ac.id> E-mail: [admin@staiskutim.ac.id](mailto:admin@staiskutim.ac.id)

**PENGESAHAN**

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas  
Pelanggan Pada Kedai Teh Pucuk Dua Daun Sangatta.

Nama : Irmayana  
NIM : 20.2.21.053.  
Jurusan : Syariah  
Prodi : Ekonomi Syariah

Telah dimunaqasahkan di depan Tim Penguji Jurusan Syariah Program Studi  
Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Sangatta Kutai Timur pada  
tanggal **15 Juni 2024**, dinyatakan **LULUS** dengan predikat **SANGAT  
MEMUASKAN**, dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar  
**Sarjana Ekonomi (S.E)**.

**Tim Sidang**

1. Imrona Hayati, M.Pd.  
Ketua Sidang
2. Syarif Pandu, M.H.  
Sekretaris Sidang
3. Prof. Dr. Bambang Iswanto, M. H  
Penguji Utama
4. Imrona Hayati, M.Pd  
Penguji I
5. Imam Hanafie, M.A  
Penguji II

**Tanda Tangan**

Sangatta, Juni 2024  
Mengesahkan,

Dr. Satriah, M.Pd

## PERNYATAAN

Nama : Irmayana  
NIM : 20.2.21.053  
Jurusan : Syariah  
Prodi : Ekonomi Syariah  
Judul : Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Kedai Teh Pucuk Dua Daun Sangatta.

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa skripsi ini bukanlah karya dan buah pikiran yang sudah (pernah) ditulis/diterbitkan oleh orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan rujukan dalam penelitian ini.

Sangatta, 20 Mei 2024

Yang Menyatakan,



## **MOTTO**

“Allah senantiasa menolong seorang hamba selama hamba tersebut menolong saudaranya yang lain.”

HR. Muslim

“Seseorang yang berani membuang satu jam waktunya tidak mengetahui nilai dari kehidupan.”

Charles Darwin.

“Setiap mimpi besar dimulai dengan mimpi kecil yang diperjuangkan”

## **PERSEMBAHAN**

Dalam penyusunan penulisan skripsi ini penulis banyak memperoleh bimbingan, semangat dan bantuan materil dari berbagai pihak, oleh karena itu sudah sepantasnya pada kesempatan ii penulis akan menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarmya kepada:

1. Cinta pertamaku dan panutanku, Ayahanda Marjan. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku SMA maupun perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, memotivasi, memberikan dukungan hingga penulis menyelesaikan studinya sampai sarjana.
2. Pintu surgaku. Ibunda Alm. Marni. Seorang ibu yang luar biasa, terimakasih telah melahirkan dan merawatku walaupun dengan waktu yang cukup singkat. Alhamdulillah penulis berada pada tahap ini, Terimakasih telah menjadi panutan, meskipun pada akhirnya penulis harus berjalan sendiri tanpa kau temani.
3. Kepada cinta kasih kakak perempuan saya, Siti Aminah. Terimakasih telah memberikan semangat,dukungan dan motivasi serta terimakasih meluangkan waktunya untuk menjadi tempat dan pendengar penulis sampai akhirnya penulis menyelesaikan skripsi ini.
4. Kepada kedua saudara laki-laki saya, Abdul Rajab Dan Yusuf Purnama, terimakasih telah memberikan semangat dan dukungannya sehingga penulis penulis menyelesaikan skripsi ini.
5. Sahabat-Sahabat dan rekan rekan mahasiswa yang telah turut memberikan semangat dan bantuan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

6. Kepada pemilik NIM 211102431339, terimakasih telah menjadi rumah tempat berkeluh kesah, menjadi pendengar yang baik dan banyak berkontribusi dalam penulisan skripsi ini. Meluangkan waktu, tenaga, pikiran, materi maupun moril. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalananku hingga saat ini.
7. Dan yang terakhir, kepada diri saya sendiri. Irmayana. Terima kasih sudah bertahan sejauh ini. Terimakasih tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri sampai dititik ini, walau sering kali merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil, namu terimakasih tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah mencoba. Terima kasih karena memutuskan tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dan telah menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patit dirayakan untuk diri sendiri. Berbahagialah selalu dimanapun berada, Irma. Apapun kurng dan lebimu mari merayakan diri sendiri.

## **KATA PENGANTAR**

Segala Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Kedai Teh Pucuk Dua Daun Sangatta” dapat diselesaikan. Skripsi ini di susun sebagai salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan program Strata Satu (S1) pada Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Sangatta. Dalam penulisan ini, penulis mendapat bimbingan, dorongan dan pengarahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala hormat dan ketulusan hati penulis hendak mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Satriah, M.Pd Selaku Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Sangatta Kabupaten Kutai Timur .
2. Bapak Achmad Fahrudin, M.S.I selaku ketua jurusan Syariah STAI Sangatta Kutai Timur.
3. Bapak Firdaus, M.E Selaku Ketua Prodi Ekonomi Syariah Sangatta Kutai Timur.
4. Bapak Musthatho', M.Pd.I Selaku Pembimbing I dan Bapak H. Zanuwar Anwari, M.S.I Selaku pembimbing II yang senantiasa membimbing peneliti memberikan arahan serta motivasi hingga skripsi ini selesai.
5. Para Dosen Pengajar dan Staff Karyawan di lingkungan Program studi Ekonomi Syariah Jurusan Syariah STAI Sangatta Kutai Timur.

6. Ayah dan ibu tercinta serta saudara kakak, dan adik yang telah memberikan dorongan kepada penulis untuk menyelesaikan studi di Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Sangatta.
7. Pemilik Kedai Teh Pucuk Dua Daun Sangatta.
8. Sahabat-Sahabat dan rekan rekan mahasiswa yang telah turut memberikan semangat dan bantuan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulis masih menyadari bahwa terdapat banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi, sehingga penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya.

Sangatta, 23 Mei 2024

Peneliti,

Irmayana

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Definisi Operasional.....	11
C. Rumusan Masalah .....	13
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	13
E. Sistematika Laporan Penelitian.....	14
<b>BAB II16 LANDASAN TEORI DAN PENGAJUAN HIPOTESIS .....</b>	<b>16</b>
A. Deksripsi Teori.....	16
B. Telaah Pustaka.....	52
C. Hipotesis Penelitian.....	56
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>58</b>
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	58

B. Waktu dan Tempat Penelitian .....	59
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	59
D. Variabel dan Indikator Penelitian.....	61
E. Teknik Pengumpulan Data .....	65
F. Uji Instrumen Penelitian.....	67
G. Teknik Analisis Data.....	68
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>80</b>
A. Deskripsi Data Hasil Penelitian.....	80
B. Pengujian hipotesis.....	124
C. Pembahasan Hasil Penelitian .....	126
D. Keterbatasan peneltian .....	128
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>130</b>
A. Kesimpulan.....	130
B. Saran.....	130

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN – LAMPIRAN**

**BIODATA PENELITI**

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1.....	60
Tabel 3. 2.....	62
Tabel 3. 3.....	69
Tabel 3. 4.....	73
Tabel 3. 5.....	75
Tabel 3. 6.....	77
Tabel 4. 1.....	81
Tabel 4. 2.....	83
Tabel 4. 3.....	83
Tabel 4. 4.....	84
Tabel 4. 5.....	85
Tabel 4. 6.....	86
Tabel 4. 7.....	87
Tabel 4. 8.....	87
Tabel 4. 9.....	88
Tabel 4. 10.....	89
Tabel 4. 11.....	89
Tabel 4. 12.....	90
Tabel 4. 13.....	91
Tabel 4. 14.....	91
Tabel 4. 15.....	92
Tabel 4. 16.....	95

Tabel 4. 17.....	96
Tabel 4. 18.....	96
Tabel 4. 19.....	97
Tabel 4. 20.....	98
Tabel 4. 21.....	98
Tabel 4. 22.....	99
Tabel 4. 23.....	99
Tabel 4. 24.....	100
Tabel 4. 25.....	102
Tabel 4. 26.....	103
Tabel 4. 27.....	104
Tabel 4. 28.....	104
Tabel 4. 29.....	105
Tabel 4. 30.....	107
Tabel 4. 31.....	108
Tabel 4. 32.....	109
Tabel 4. 33.....	109
Tabel 4. 34.....	110
Tabel 4. 35.....	112
Tabel 4. 36.....	115
Tabel 4. 37.....	116
Tabel 4. 38.....	117
Tabel 4. 39.....	118

Tabel 4. 40.....	119
Tabel 4. 41.....	120
Tabel 4. 42.....	121
Tabel 4. 43.....	121
Tabel 4. 44.....	122
Tabel 4. 45.....	124
Tabel 4. 46.....	124
Tabel 4. 47.....	126

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 .....	114
Gambar 4.2 .....	115

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Sesungguhnya Allah SWT telah memberikan dan menyediakan minuman yang halal untuk para hamba-hambanya, sebagaimana yang tertuang didalam Al- Qur'an, sebagai berikut :

وَإِنَّ لَكُمْ فِي الْأَنْعَامِ لَعِبْرَةً ۖ نُسْقِيكُمْ مِمَّا فِي بُطُونِهَا وَلَكُمْ فِيهَا مَنَافِعُ كَثِيرَةٌ  
وَمِنْهَا تَأْكُلُونَ

Dan sesungguhnya pada hewan-hewan ternak terdapat suatu pelajaran bagimu. Kami memberi minum kamu dari (air susu) yang ada dalam perutnya, dan padanya juga terdapat banyak manfaat untukmu, dan sebagian darinya kamu makan (Q.S. Al-Mu'minum:21).

Pada dasarnya setiap manusia pasti membutuhkan air minum untuk memenuhi kebutuhan cairan tubuh. Minuman biasanya dijadikan pendamping makanan berat atau hanya sebagai penyegar saja. Beberapa Negara di dunia memiliki minuman yang unik dan menyegarkan, ada juga yang berbahan dasar dari rempah-rempah yang kaya khasiatnya bagi tubuh. Saat ini banyak masyarakat Indonesia yang melirik industri minuman. Tidak hanya makanan, minuman juga termasuk dalam bisnis kuliner yang paling laku sehingga berpeluang besar untuk menghasilkan banyak keuntungan. Bisnis minuman kekinian tersebut diminati seluruh kalangan seperti kalangan anak-anak hingga remaja, serta menyasar orang dewasa yang

merupakan pecinta manis. Seiring berjalannya waktu jenis minuman kini semakin bervariasi misalnya, boba, es coklat, *thai tea*, *green tea*, *red velvet*, dan variasi rasa lainnya.<sup>1</sup>

Perkembangan industri minuman masih naik daun di masyarakat, tidak terkecuali minuman boba yang masih bertahan hingga saat ini. Populernya konsumsi minuman boba di Indonesia, kini banyak variasi minuman boba yang ditawarkan. Bukan hanya sekedar isian susu dan teh, melainkan juga minuman bersoda. Variasi-variasi tersebut biasanya dicampur dengan berbagai perisa, contohnya untuk varian susu dicampur dengan perisa seperti *matcha*, *red velvet*, taro, coklat, biskuit serta buah-buahan. Sedangkan untuk variasi teh dan soda biasanya hanya dicampur dengan buah-buahan.

Boba sendiri merupakan sejenis makanan dari tapioca berbentuk bola yang dijadikan sebagai isian (toping) dari minuman yang biasanya berupa susu ataupun teh. Minuman boba sendiri berasal dari Taiwan sekitar 1987. Dibuat oleh imigran China sebagai campuran minuman teh susu dingin yang disajikan. Minuman teh yang diinovasi dengan tambahan tapioka telah berhasil meraih popularitas yang luas dan mendapat penerimaan positif dari berbagai kalangan.

Bisnis minuman boba pun dengan cepat meluas ke berbagai wilayah di seluruh dunia, khususnya di Asia Tenggara, yang menjadi salah satu pasar

---

<sup>1</sup> Amelia Riskita, "Berani Coba? Ini 10 Jenis Usaha Kuliner Yang Paling Laku!," Sirclo Store, 2022, <https://store.sirclo.com/blog/jenis-usaha-kuliner/>.

terbesar untuk minuman boba. Kini minuman boba telah menyebar ke seluruh dunia termasuk Indonesia. Toko maupun kedai minuman Boba pun kini telah mudah ditemui, mulai dari toko dipinggir jalan hingga toko yang berada didalam pusat perbelanjaan.

Tidak hanya sedang populer, proses pembuatannya pun mudah sehingga sering dilirik oleh pebisnis yang baru mengenal industry *Food and Beverage (F&B)*. Muadzin Furqanul Jihad berpendapat boba atau *bubble tea* memiliki banyak potensi untuk industry minuman modern di Indonesia.<sup>2</sup>

Indonesia masuk dalam kategori pangsa pasar terbesar minuman boba di Asia Tenggara. Pada tahun 2021, Indonesia meraup omset yang diperkirakan menembus 1,6 miliar dolar AS atau setara dengan Rp23,74 triliun. 43,7 persen pasar minuman boba di Asia Tenggara dikuasai oleh nilai pasar minuman boba di Indonesia. Dari masyarakat peminum minuman boba di Indonesia, 41 persennya berusia muda dan berusia antara 15 hingga 39 tahun.<sup>3</sup>

Banyaknya jumlah pemesanan secara *delivery* atau *online* merupakan salah satu meningkatnya pasar minuman boba di Indonesia sejak

---

<sup>2</sup> Silvita Agmasar Suci Wulandari Putri Chaniago, "Melihat Peluang Bisnis Minuman Kekinian Di Indonesia," Kompas.com, 2022, <https://www.kompas.com/food/read/2022/09/08/103200875/melihat-peluang-bisnis-minuman-kekinian-di-indonesia>.

<sup>3</sup> Diva Angelia, "Indonesia Negara Paling Doyan Boba Di Asia Tenggara 2022," Good Stats, 2022, <https://goodstats.id/article/indonesia-negara-paling-doyan-boba-di-asia-tenggara-2022-bw796>.

masa pandemic covid-19 hingga sekarang. Walaupun gerai dan toko ritel telah pulih dengan baik, popularitas pemesanan *online* terus bertahan karena

kenyamanan yang ditawarkannya. Konsumen kini dapat memesan minuman boba tanpa khawatir tentang kemacetan atau cuaca, cukup menunggu ojek online mengantarkan pesanan mereka.

Tidak hanya itu, minuman teh sangat akrab dalam kehidupan sehari-hari masyarakat Indonesia. Aroma yang sedap, rasanya yang sepat dan pahit disukai banyak orang. Minuman ini bagaikan teman setia saat makan hingga bersantai sore bersama keluarga. Kebiasaan minum teh sebenarnya sudah dikenal lama. Tak hanya menjadi sekadar minuman, teh juga menyimpan narasi dan sejarah yang panjang sejak masa Hindia Belanda.

Teh pertama kali dikenal pada 1684 ketika Andreas Cleyer yang berkebangsaan Belanda membawa tanaman ini ke Indonesia. Uniknya, saat itu tanaman teh lebih dikenal sebagai tanaman hias. Pada abad ke-17 pemerintah Hindia Belanda mendatangkan teh dari China untuk ditanam di Indonesia, terutama di Pulau Jawa. Sejak saat itu masyarakat Indonesia mulai terbiasa minum teh untuk dinikmati sendiri hingga perjamuan resmi.<sup>4</sup>

Seiring berjalannya waktu, kebiasaan minum teh tetap menjadi budaya turun temurun dan tradisi khas penduduk negeri ini. Minuman yang tak memandang usia, budaya atau batasan kelas sosial ini begitu mudah

---

<sup>4</sup> Antonius Purwanto, "Teh, Minuman Kebersamaan," Jelajah Kompas, 2020, <https://jelajah.kompas.id/ekspedisi-teh-nusantara/baca/teh-minuman-kebersamaan/>.

didapat dan dinikmati. Banyak orang menyukai minuman teh karena berbagai alasan. Teh diyakini akan membantu meningkatkan fokus dan konsentrasi sehingga kerja pun lebih produktif. Secangkir teh hangat dirasakan ampuh memperbaiki mood saat beraktivitas.

Selain mempunyai rasa dan aroma khas yang menggugah selera, vitamin dan nutrisi yang bermanfaat untuk kesehatan manusia. Zat yang terkandung dalam teh diantaranya Polifenol, Vitamin A, Vitamin C, dan Vitamin E. Hal itu sejalan dengan pendapat para ahli kesehatan yang menyebutkan teh sebagai sumber alami kafein, teofilin dan antioksidan yang sangat baik bagi tubuh dan mampu mencegah perkembangan sel kanker, dengan kadar lemak, karbohidrat atau protein mendekati nol persen.

Dalam Al-Qur'an Allah menjelaskan minuman apa yang halal lagi baik untuk manusia. Meskipun dalam kitab tersebut tidak semua ayat yang menyebutkan secara jelas nama dan jenis minumannya, namun para ulama telah menafsirkan. Sebagai firman Allah SWT yaitu;

يَا أَيُّهَا النَّاسُ كُلُوا مِمَّا فِي الْأَرْضِ حَلَالًا طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوَاتِ الشَّيْطَانِ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُّبِينٌ

Wahai manusia! Makanlah dari (makanan) yang halal dan baik yang terdapat di bumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah setan. Sungguh, setan itu musuh yang nyata bagimu (Q.S. Al-Baqarah :168).

Dalam ayat diatas Allah SWT menyerukan agar manusia memakan yang terbaik. Makanan yang terbaik maksudnya tidak hanya halal namun juga baik. Makanan yang halal saja belum tentu baik atau cocok dimakan

untuk semua orang. Meskipun dalam ayat di atas menyebutkan tentang makanan saja namun dalil ini juga bisa menjadi dalil tentang minuman juga.

Teh yang dikonsumsi dengan cara penyeduhan yang baik dapat menjaga stabilitas metabolisme tubuh sehingga tubuh bisa stabil dan sehat. Minuman teh di Indonesia biasanya disajikan dalam kondisi panas maupun dingin. Kini teh banyak diminati oleh masyarakat Indonesia, zaman sekarang teh dapat diolah berbagai macam kreasi minuman kekinian dan juga olahan lain.

Usaha minuman teh dapat dikatakan sebagai bisnis yang menjanjikan, karena masih banyak orang yang menggemari minuman satu ini. Mulai dari orang tua sampai muda kini meminum minuman tersebut. Teh tidak hanya sebagai minuman disajikan pada tamu melainkan juga teh sebagai gaya hidup.

Untuk menonjol dari persaingan di dunia bisnis dan menarik pelanggan, perlu adanya penetapan harga yang kompetitif dan manajemen yang efektif. Dengan mempertimbangkan bauran pemasaran seperti produk (*product*), harga (*price*) serta tempat dan promosi. Para pelaku usaha harus mampu menjaga kualitas yang dimilikinya agar pelanggan atau konsumen tidak beralih ke merek atau produk lain. Pelanggan yang senang cenderung membeli barang yang sama lagi.

Meningkatnya permintaan konsumen terhadap makanan dan minuman dapat dipenuhi oleh perusahaan dengan menghadirkan produk

inovatif yang memenuhi standar kualitas dan harga sesuai, sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen.. Hal tersebut akan mengarah pada loyalitas dan pembelian ulang. Perusahaan dapat mempertahankan daya saing apabila mampu menciptakan loyalitas konsumen terhadap produknya.<sup>5</sup>

Kualitas sebagai salah satu faktor penting yang dapat memberikan kontribusi terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan akan lebih cenderung memilih menggunakan suatu produk jika kualitasnya tinggi, sehingga memudahkan mereka untuk melakukan pembelian dan tetap loyal. Suatu produk dikatakan berkualitas jika memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Saat ini intercompany semakin berkembang sebagai akibat dari perkembangan dunia bisnis yang banyak dan pesat.

Karena fenomena tersebut, para pelaku bisnis harus mampu bersaing dengan membuat produk yang lebih agar laku di pasaran. Faktor terpenting dalam memenangkan persaingan adalah memproduksi barang berkualitas tinggi. Sehingga Kualitas produk merupakan elemen utama penentu loyalitas pelanggan setelah membeli produk tersebut. Dengan adanya kualitas produk yang baik maka keinginan dan kebutuhan konsumen terhadap suatu produk akan terpenuhi.

Kotler & Keller mendefinisikan kualitas produk sebagai keseluruhan dari fitur dan karakter yang dimiliki oleh produk baik barang ataupun jasa

---

<sup>5</sup> Zulfi Ilfathna, "Pengaruh Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Kober Mie Setan Di Kota Malang)," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 2021, 1–17.

yang mempunyai kemampuan untuk memberikan pemenuhan kebutuhan baik dapat dinyatakan atau tersirat.

Konsumen wanita sering mempertimbangkan biaya suatu produk terhadap kualitasnya sebelum membuat keputusan pembelian. Harga dan kualitas produk lebih penting bagi pelanggan wanita. Selain aspek kualitas, konsumen juga mempertimbangkan harganya. Produk yang terjangkau lebih diminati, dan harganya seharusnya sebanding dengan kualitasnya. Kepuasan konsumen akan meningkat jika harga sesuai dengan manfaat yang diperoleh dari produk tersebut.

Dalam menetapkan harga, pengusaha perlu memperhatikan tarif yang ditawarkan pesaing karena hal itu mencerminkan kepuasan konsumen sebelumnya. Konsumen setia cenderung membeli secara rutin, bahkan jika harga naik. Kesetiaan konsumen dapat mempengaruhi keputusan pembelian, menyebabkan mereka memilih untuk membeli lebih dari satu jenis produk makanan. Individu yang setia pada suatu produk cenderung memberikan rekomendasi kepada orang lain.

Selain kualitas produk, pelanggan juga mempertimbangkan harga dalam melakukan pembelian, sehingga produsen dan pelaku usaha lainnya harus sangat berhati-hati dalam menetapkan harga suatu produk. Penentu utama keputusan pembeli adalah harga. Harga cukup berperan dalam menentukan pembelian konsumen. Untuk itu sebelum menetapkan harga,

sebaiknya perusahaan melihat beberapa referensi harga suatu produk yang dinilai sebagai pesaing produknya.

Perusahaan biasanya menggunakan struktur penetapan harga yang memperhitungkan berbagai elemen, termasuk perubahan permintaan, biaya geografis, preferensi segmen pasar, jumlah pesanan, frekuensi pengiriman, jaminan, dan kontrak perbaikan, selain struktur penetapan harga nilai tetap.<sup>6</sup>

Gabungan antara mutu barang yang bagus dan harga yang terjangkau dalam satu produk bisa memenuhi keperluan dan keinginan konsumen. Bila keinginan dan keperluan konsumen sudah terpenuhi, mereka cenderung mempertahankan penggunaan produk tersebut, menciptakan rasa kesetiaan terhadap produk tersebut.

Kedai Teh Pucuk Dua Daun Sangatta merupakan salah satu UMKM bisnis minuman yang ada di Sangatta, beralamat di Jalan A. Wahab Syahranie Bukit Pelangi. Dengan meningkatnya jumlah pesaing usaha bisnis yang sama, dari hasil observasi yang dilakukan oleh penulis didapatkan bahwa kedai Teh Pucuk Dua Daun Sangatta memiliki harga minuman yang lebih tinggi atau mahal dibandingkan pesaing disekitarnya. Akan tetapi, hal itu tidak mempengaruhi jumlah pelanggan yang datang

---

<sup>6</sup> Canta Lalita Rachmi Murti and Ngatno Ngatno, "Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Kosmetik Wardah Di Kota Semarang)," *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 9, no. 1 (2020): 357–342, <https://doi.org/10.14710/jiab.2020.26439>.

untuk membeli produk setiap harinya, bahkan pendapatan yang dihasilkan semakin meningkat setiap tahunnya.

Teh Pucuk Dua Daun menjual beberapa variasi minuman diantaranya yaitu minuman yang berasal dari campuran teh maupun susu. Dengan topping utama adalah boba, topping boba paling banyak digemari oleh konsumen, tidak jarang setiap harinya sebanyak 500-1000gram topping boba habis hanya dalam sehari. Adapun varian rasa minuman yang ditawarkan pada kedai tersebut diantaranya ialah minuman rasa Thai Tea Boba, Milk Tea Boba, Green Tea Boba, Milo Tea Boba dan lainnya.

Dalam hasil observasi penulis menemukan hasil bahwa pemilik usaha Kedai Teh Pucuk Dua Daun Sangatta senantiasa berupaya memastikan produknya berkualitas tinggi, baik dari segi rasa maupun konsistensi. Dalam menjaga konsistensi rasa pemilik usaha Teh Pucuk Dua Daun telah menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pembuatan minuman. Kemudian selalu berupaya menjaga kebersihan dan standar pengemasan dalam menyajikan minuman tersebut. Dengan menjaga komponen tersebut, tentu saja akan menambah kepercayaan para konsumen terhadap produk.

Inovasi produk juga sangat diperhatikan untuk menghadirkan citra positif kepada konsumen dan menghasilkan penjualan. Dari penemuan informasi tersebut penulis menduga kualitas produk di Kedai Teh Pucuk

Dua Daun diduga mempengaruhi loyalitas pelanggan, sehingga penulis tertarik meneliti tempat usaha tersebut.

Dari hasil observasi tersebut, penulis menduga bahwa harga juga merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi loyalitas pelanggan pada Kedai Teh Pucuk Dua Daun Sangatta, sehingga Penemuan informasi ini menjadi daya tarik tersendiri bagi penulis untuk melakukan penelitian pada kedai Teh Pucuk Dua Daun. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Kedai Teh Pucuk Dua Daun Sangatta”**.

## **B. Definisi Operasional**

Penjelasan maksud istilah yang secara operasional menjelaskan penelitian yang akan dilakukan adalah pengertian operasionalnya. Istilah-istilah yang digunakan dalam penelitian ini dijelaskan dalam definisi operasional.

Dalam penelitian ,pemahaman operasional diberikan oleh definisi operasional. Rincian kisi instrument penelitian didasarkan pada definisi ini.

Definisi operasional adalah definisi yang diberikan kepada suatu variabel atau kontrak dengan cara membrikan atau variabel tertentu.

Untuk memudahkan pemahaman yang beragam antara peneliti dan pembaca karyanya, digunakan definisi operasional untuk menyamakan.

Sebuah studi menyusun definisi operasional sehingga mereka tidak dapat dipahami.

Definisi operasional variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini akan diuraikan pada bagian berikut jika memperhatikan pertanyaan-pertanyaan di atas.

#### 1. Pengaruh

Pengaruh adalah suatu kekuatan yang ada atau berasal dari sesuatu yang kuat atau berkuasa (magis), seperti orang, barang, dan sebagainya. Loyalitas pelanggan merupakan variabel terikat dalam penelitian ini, dan dipengaruhi oleh kualitas produk dan harga, yang merupakan variabel bebas. faktor (gratis).

#### 2. Kualitas Produk

Kualitas produk adalah tingkat kualitas yang diharapkan dari suatu produk, barang atau jasa berdasarkan kondisi fisik, fungsi dan karakteristiknya seperti daya tahan, keandalan, akurasi, kemudahan, perbikan produk dan pengoperasian serta atribut produk lainnya yang ditujukan untuk memuaskan pelanggan.

#### 3. Harga

Harga ialah sebagai jumlah uang yang harus dibayar pelanggan untuk suatu produk atau jasa, atau sebagai nilai yang mereka peroleh dari komoditas tersebut.

#### 4. Loyalitas pelanggan

Loyalitas diartikan sebagai komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko, atau pemasok berdasarkan sikap yang sangat positif dan pembelian yang konsisten (pembelian berulang).

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Seberapa besar pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan pada Kedai Teh Pucuk Dua Daun Sangatta?
2. Seberapa besar pengaruh harga terhadap loyalita pelanggan pada Kedai Teh Pucuk Dua Daun Sangatta?

### **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Adapun tujuan penelitian adalah ;

1. Mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan pada kedai Teh Pucuk Dua daun Sangatta.
2. Mengetahui seberapa besar pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan pada kedai Teh Pucuk Dua Daun Sangatta.

Mengenai manfaat dari penelitian ini diantaranya:

#### 1. Manfaat Teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan atau referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian serupa.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Penulis

Menambah wawasan dan pengalaman langsung tentang seberapa besar pengaruh kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan.

### b. Bagi Pemilik Usaha

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai landasan pengembangan atau perbaikan usaha bagi pemilik usaha untuk meningkatkan produknya.

## **E. Sistematika Laporan Penelitian**

Kajian ini dibagi menjadi lima bab yang masing-masing memiliki beberapa sub bab. Penulis menggunakan sistem pembahasan berikut untuk menyusun penelitian:

### Bab I Pendahuluan

Pada bab ini dijelaskan pembahasan yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, definisi operasional, serta sistematika

### Bab II Landasan Teori dan Pengajuan Hipotesis

Pada bab ini membahas dan memaparkan semua teori-teori yang meliputi kualitas produk, harga dan loyalitas pelanggan. Serta berisi penelitian terdahulu dan hipotesis penelitian.

### Bab III Metode Penelitian

Bab tiga ini menjelaskan metode penelitian, waktu dan tempat penelitian, populasi, sampel, teknik pengambilan sampel serta membahas tentang variabel dan indikator. Tidak hanya itu pada bab ini menjelaskan tentang metode pengumpulan data, pengujian instrumen penelitian dan teknik analisis data.

### Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bab ini peneliti menjabarkan dan menganalisis hasil dari penelitiannya tentang pengaruh kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan pada kedai teh pucuk dua daun sangatta.

### Bab V Penutup

Pada bab ini peneliti memapakan kesimpulan dan saran, serta bab penutup ini ialah jawaban terhadap judul yang diteliti.