

**ANALISIS PENGARUH PERILAKU KONSUMEN PADA FAKTOR
BUDAYA, SOSIAL, PRIBADI DAN PSIKOLOGIS
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
PADA COFFEE SHOP SATU
JIWA KOTAPINANG**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Labuhanbatu



OLEH

**TEGUH STEINLI SIREGAR
21.012.00.290**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LABUHANBATU
RANTAUPRAPAT
2025**

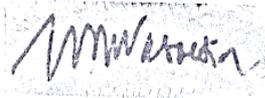
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : TEGUH STEINLI SIREGAR
NPM : 21.012.00.290
PROGRAM STUDI : S1-MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PENGARUH PERILAKU
KONSUMEN, KENYAMANAN, PROMOSI
DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN PADA COFFEE SHOP SATU
JIWA KOTAPINANG

RANTAUPRAPAT, MEI 2025

PEMBIMBING UTAMA

PEMBIMBING PENDAMPING



Ade Parlaungan Nasution, SE, M.Si, Ph.d
NIDN : 1006086801



Hj. Novrihan Leily Nst, SE, M.Si
NIDN : 0122117202

Menyetujui :



DEKAN

Pristiyono, SE., M.Si
NIDN.0116118301



KA PRODI MANAJEMEN

Yuniman Zebua, SE, MM

NIDN. 0117067201

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINAL SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini :

NAMA : TEGUH STEINLI SIREGAR
NPM : 21.012.00.290
PROGRAM STUDI : S1-MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PENGARUH PERILAKU
KONSUMEN PADA FAKTOR BUDAYA,
SOSIAL, PRIBADI DAN PSIKOLOGIS
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
PADA COFFEE SHOP SATU JIWA
KOTAPINANG

Dengan ini penulis menyatakan bahwa skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu adalah hasil karya tulis penulis sendiri. Semua kutipan maupun rujukan dalam penulisan skripsi ini telah penulis cantumkan sumbernya dengan benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jika di kemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya penulis atau plagiat, penulis bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang disandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Rantauprapat, 2025

Yang Membuat Pernyataan



TEGUH STEINLI SIREGAR

ABSTRAK

TEGUH STEINLI SIREGAR. NPM. 2101200290. ANALISIS PENGARUH PERILAKU KONSUMEN PADA FAKTOR BUDAYA, SOSIAL, PRIBADI DAN PSIKOLOGIS TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA COFFEE SHOP SATU JIWA KOTAPINANG, 2025. Skripsi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ANALISIS PENGARUH PERILAKU KONSUMEN PADA FAKTOR BUDAYA, SOSIAL, PRIBADI DAN PSIKOLOGIS TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA COFFEE SHOP SATU JIWA KOTAPINANG. Jumlah sampel sebanyak 130 responden. Penelitian ini menggunakan outer model, inner model, uji hipotesis, dan koefisien determinasi dengan menggunakan Smart pls. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa seluruh nilai t statistic penelitian lebih besar dari 1,96 dengan nilai signifikansi 0,05. Nilai determinasi penelitian adalah 0,792 atau 79,20% seluruh hasil penelitian memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen.

Kata Kunci : faktor budaya, social, pribadi, psikologis dan loyalitas konsumen

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ANALISIS PENGARUH PERILAKU KONSUMEN PADA FAKTOR BUDAYA, SOSIAL, PRIBADI DAN PSIKOLOGIS TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA COFFEE SHOP SATU Jiwa KOTAPINANG” dengan baik, yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Labuhanbatu. Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan dukungan, bantuan, bimbingan, kritik, serta saran membangun dari banyak pihak yang sangat membantu penulis. Maka dari itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak, yaitu:

1. Bapak Ade Parlaungan Nasution, SE, M.Si, Ph.D, selaku Rektor Universitas Labuhanbatu
2. Bapak Pristiyono, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu sekaligus sebagai pembimbing utama yang telah memberikan banyak masukan kepada penulis didalam melakukan penelitian.
3. Bapak Abdul Halim, SE, M.Si, selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Labuhanbatu

4. Ibu Hj.Novrihan Leily Nasution, SE, M.Si, selaku pembimbing pendamping yang sudah banyak memberikan masukan didalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Manajemen yang sudah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan juga pengalaman baru yang hanya saya dapatkan selama masa perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna yang disebabkan oleh adanya keterbatasan dan kemampuan yang dimiliki penulis, untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari para pembaca. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Rantauprapat, MEI 2025

Penulis



TEGUH STEINLI SIREGAR

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR ORIGINAL SKRIPSI.....	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan dan Perumusan Masalah	5
1. Batasan Masalah.....	5
2. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II. LANDASAN TEORI.....	8
A. Penelitian Terdahulu	8
B. Uraian Teori	12
C. Kerangka Konseptual	28
D. Hipotesis Penelitian.....	29
BAB III. METODE PENELITIAN	31
A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	31
1. Lokasi Penelitian	31
2. Waktu Penelitian	31
B. Populasi dan Sampel Penelitian	32
1. Populasi	32
2. Sampel	32
C. Definisi Operasional Variabel.....	33

D. Jenis dan Sumber Data	34
E. Teknik Pengumpulan Data	35
F. Uji Instrumen Penelitian.....	36
G. Metode Analisis Data	37
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	38
A. Hasil Penelitian	38
1. Gambaran Perusahaan (Visi, Misi, Struktur Organisasi, Job Deskripsi).....	38
2. Hasil Deskriptif Responden.....	39
3. Hasil Deskriptif Variabel Penelitian.....	40
4. Hasil analisis.....	41
B. Pembahasan.....	57
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	65
A. Kesimpulan.....	65
B. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN KUESIONER.....	70

DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
Tabel 3.1	Jadwal Kegiatan	35
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel.....	37

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
	Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	34

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner	48
Lampiran 2	Lampiran smart pls	62