

STRATEGI *MARKETING MIX 7P* DALAM MENINGKATKAN *CUSTOMER LOYALTY* JAGO COFFEE

ADINDA KIRANA MURNI SIREGAR



**PROGRAM STUDI BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**

@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
Bogor Indonesia

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Perpustakaan IPB University



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
Bogor Indonesia

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Perpustakaan IPB University

PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Strategi *Marketing mix 7P* dalam Meningkatkan *Customer loyalty* Jago Coffee” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juli 2025

Adinda Kirana Murni Siregar
K1401211042



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
Bogor Indonesia

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Perpustakaan IPB University

ABSTRAK

ADINDA KIRANA MURNI SIREGAR. Strategi *Marketing mix 7P* dalam Meningkatkan *Customer loyalty* Jago Coffee. Dibimbing oleh RETNANINGSIH dan ANGGI MAYANG SARI

Perilaku mengonsumsi kopi telah menjadi bagian dari gaya hidup urban, hal ini mendorong perkembangan berbagai model bisnis minuman kopi salah satunya kopi keliling dengan konsep modern. Jago Coffee sebagai pionir menghadapi dinamika persaingan semakin ketat yang dapat memengaruhi keberlanjutan bisnisnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi strategi *marketing mix existing* Jago Coffee, menganalisis karakteristik dan perilaku pembelian konsumen, pengaruh *marketing mix 7P* terhadap *customer loyalty* yang dimediasi *customer satisfaction*, serta merumuskan rekomendasi strategis. Metode penelitian yang digunakan adalah *mix-method*. Data diolah menggunakan analisis deskriptif dan SEM-PLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi *existing* Jago Coffee mencakup produk kopi dan non kopi (*product*), harga yang kompetitif (*price*), sistem kopi keliling di wilayah Jakarta (*place*), pemasaran media sosial (*promotion*), pelatihan barista (*people*), efisiensi pemesanan digital (*process*) serta penggunaan gerobak listrik (*physical evidence*). Konsumen didominasi oleh Generasi Z dengan preferensi utama pada cita rasa produk. Seluruh elemen *7P* memiliki pengaruh signifikan terhadap *customer loyalty* melalui mediasi *customer satisfaction*. Strategi yang disarankan yaitu peningkatan *quality control* (*product*), *value communication* (*price*), ekspansi wilayah distribusi (*place*), komitmen *green marketing* (*promotion*), evaluasi kinerja (*people*), optimalisasi performa aplikasi (*process*), peningkatan *user interface* dan *experience* (*physical evidence*).

Kata kunci : *customer loyalty*, *customer satisfaction*, *marketing mix 7P*, SEM-PLS

ABSTRACT

ADINDA KIRANA MURNI SIREGAR. The *7P Marketing mix Strategy* in Enhancing *Customer loyalty* of Jago Coffee. Supervised by RETNANINGSIH and ANGGI MAYANG SARI

The behavior of consuming coffee has become part of the urban lifestyle, leading to the growth of various coffee business models, including mobile coffee with modern concept. As a pioneer, Jago Coffee faces growing competition that may affect its business sustainability. This study aims to identify Jago Coffee's existing marketing mix strategy, analyze consumer characteristics and buying behavior, the influence of the *7P marketing mix* on customer loyalty mediated by customer satisfaction, and provide strategic recommendations. A mixedmethod approach was used, with data analyzed through descriptive analysis and SEM-PLS. The results show that Jago Coffee's current strategy includes coffee and non-coffee products (*product*), competitive pricing (*price*), a mobile coffee system in Jakarta (*place*), social media marketing (*promotion*), barista training (*people*), digital ordering efficiency (*process*), and the use of electric carts (*physical evidence*). Consumers are mostly from Generation Z, with a main preference for taste. All *7P* elements significantly influence of the *7P marketing mix* on customer loyalty mediated by customer satisfaction. Suggested strategies include quality control improvement (*product*), value communication (*price*), distribution area expansion (*place*), commitment to green marketing (*promotion*), performance evaluation (*people*), app performance optimization (*process*), and improvement of user interface and experience (*physical evidence*).

Keywords : *customer loyalty*, *customer satisfaction*, *marketing mix 7P*, SEM-PLS



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2025¹
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.



STRATEGI *MARKETING MIX 7P* DALAM MENINGKATKAN *CUSTOMER LOYALTY* JAGO COFFEE

ADINDA KIRANA MURNI SIREGAR

Skripsi

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

Sarjana pada

Program Studi Bisnis

**PROGRAM STUDI BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Tim Penguji pada Ujian Skripsi:

1. Febriantina Dewi, S.E., M.M., M.Sc.
2. Khairiyah Kamilah, S.E., M.Si.

Judul Skripsi : Strategi *Marketing mix 7P* dalam Meningkatkan *Customer Loyalty* Jago Coffee

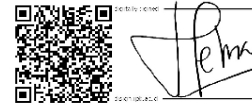
Nama : Adinda Kirana Murni Siregar

NIM : K1401211042

Disetujui oleh

Pembimbing 1:

Ir. Retnaningsih, M.Si.



Pembimbing 2:

Anggi Mayang Sari, S.Si., M.B.A.



Diketahui oleh

Ketua Program Studi Sekolah Bisnis:

Dr. Siti Jahroh, B.Sc., M.Sc.

NIP 197711262008122001



Tanggal Ujian:
10 Juni 2025

Tanggal Lulus:

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah *Subhanahu wa Ta'ala* atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga karya ilmiah berhasil diselesaikan. Penelitian ini dilaksanakan dalam rentang bulan Januari 2025 hingga Juni 2025, dengan mengangkat tema “*Strategi Marketing mix 7P dalam Meningkatkan Customer loyalty Jago Coffee .*”

Penulis menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada seluruh pihak yang telah memberikan bimbingan, bantuan, serta dukungan moril dan materil selama proses penyusunan skripsi ini berlangsung. Sebagai bentuk apresiasi, penulis ingin menyampaikan penghargaan kepada:

1. Ir. Retnaningsih, M.Si selaku sekretaris program studi, dosen penggerak, dosen *capstone* hingga ketua komisi pembimbing skripsi yang selalu senantiasa memberikan arahan, waktu, bimbingan, motivasi dan ilmu yang bermanfaat.
2. Anggi Mayang Sari, S.Si., M.B.A, selaku anggota komisi pembimbing skripsi atas motivasi, waktu, arahan, ilmu, dan bimbingan yang sangat berarti selama proses penyusunan skripsi.
3. Anita Primaswari Widhiani, S.P., M.Si. selaku dosen moderator presentasi bisnis yang turut memberi masukan dan memandu kelancaran presentasi bisnis.
4. Febriantina Dewi, S.E., M.M., M.Sc. selaku dosen penguji 1 sekaligus dosen pembimbing lapang KKN-T Inovasi IPB yang telah senantiasa memberi arahan dan masukan selama ujian skripsi serta mendampingi dan membimbing selama masa KKN-T.
5. Khairiyah Kamilah, S.E., M.Si. selaku dosen penguji 2 yang senantiasa memberi masukan dan arahan membangun selama proses ujian skripsi
6. Kedua orang tua tercinta, Bapak Bastian Patti Siregar (Alm) dan Ibu Kurniasih, atas peran, kasih sayang dan dukungannya yang akan selalu menjadi bagian penting dalam perjalanan pendidikan ini.
7. Kakak-kakak penulis Nowa Adipati, Nugraha Anggia, dan Patria Mahardhika atas dukungan, semangat dan motivasi yang terus diberikan.
8. Seluruh dosen Sekolah Bisnis IPB yang telah banyak memberikan ilmu dan motivasi yang sangat bermanfaat.
9. Rahma, Rahman, Akbar, Nicky, Sarah selaku sahabat dan teman terdekat yang telah menjadi sumber dukungan dan penyemangat dalam berbagai tahapan penyusunan karya ilmiah ini.
10. Diri sendiri, atas komitmen dan ketekunan dalam menyelesaikan proses penelitian ini hingga selesai.

Semoga karya ilmiah ini dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi berbagai pihak yang memerlukan, serta turut menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya maupun pelaku usaha dalam merancang strategi yang lebih tepat sasaran dan berkelanjutan.

Bogor, Juli 2025

Adinda Kirana Murni Siregar
NIM. K1401211042

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan	6
1.4 Manfaat	6
1.5 Ruang Lingkup	6
II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Pemasaran	7
2.2 <i>Marketing Mix</i>	7
2.3 <i>Customer Satisfaction</i>	11
2.4 <i>Customer Loyalty</i>	12
2.5 Hubungan antara <i>Marketing Mix</i> , <i>Customer Loyalty</i> dan <i>Customer Satisfaction</i>	14
2.6 Hipotesis Penelitian	14
2.7 Kerangka Pemikiran	15
III METODE	17
3.1 Waktu dan Tempat	17
3.2 Jenis dan Cara Pengambilan Data	17
3.3 Metode Penarikan Sampel	18
3.4 Variabel dan Pengukuran	18
3.5 Metode Pengolahan dan Analisis Data	20
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	25
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	25
4.2 Strategi <i>Existing Marketing Mix</i> Jago Coffee	26
4.3 Karakteristik dan Perilaku Pembelian Konsumen	33
4.4 Pengaruh <i>Marketing Mix 7P</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> yang Dimediasi oleh <i>Customer Satisfaction</i>	42
4.5 Rumusan Rekomendasi Strategis <i>Marketing Mix 7P</i> Jago Coffee dalam Meningkatkan <i>Customer Loyalty</i>	52
V SIMPULAN DAN SARAN	68
5.1 Simpulan	68
5.2 Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	69
RIWAYAT HIDUP	98



DAFTAR TABEL

1	Komentar negatif konsumen pada media sosial @Jago.id	3
2	Perbandingan Jago Coffe dengan kompetitor	5
3	Variabel dan indikator model	18
4	Strategi <i>existing marketing mix</i> Jago Coffe	27
5	Sebaran responden berdasarkan variabel <i>product</i>	29
6	Sebaran responden berdasarkan variabel <i>price</i>	29
7	Sebaran responden berdasarkan variabel <i>place</i>	30
8	Sebaran responden berdasarkan variabel <i>promotion</i>	30
9	Sebaran responden berdasarkan variabel <i>people</i>	30
10	Sebaran responden berdasarkan variabel <i>process</i>	31
11	Sebaran responden berdasarkan variabel <i>physical evidence</i>	31
12	Persepsi konsumen berdasarkan rata-rata indikator	32
13	Karakteristik responden	33
14	Perilaku pembelian konsumen	38
15	Faktor utama yang dipilih konsumen saat membeli produk kopi	41
16	Hasil <i>outer loading</i> SEM PLS	44
17	Hasil pengujian hipotesis variabel laten	48
18	Matriks rekomendasi strategi	53
19	Nilai <i>mean</i> dan <i>outer loading</i> indikator <i>product</i>	56
20	Nilai <i>mean</i> dan <i>outer loading</i> indikator <i>price</i>	57
21	Nilai <i>mean</i> dan <i>outer loading</i> indikator <i>place</i>	58
22	Nilai <i>mean</i> dan <i>outer loading</i> indikator <i>promotion</i>	60
23	Nilai <i>mean</i> dan <i>outer loading</i> indikator <i>people</i>	61
24	Nilai <i>mean</i> dan <i>outer loading</i> indikator <i>process</i>	63
25	Nilai <i>mean</i> dan <i>outer loading</i> indikator <i>physical evidence</i>	65
26	Rekomendasi strategi <i>marketing mix 7P</i> berdasarkan jangka waktu	67



DAFTAR GAMBAR

1	Proyeksi <i>market size</i> industri kopi	1
2	Model hipotesis penelitian	15
3	Kerangka pemikiran	16
4	Model struktural penelitian	23
5	Logo Jago Coffee	25
6	Gerobak listrik Jagoan dan produk Jago Coffee	25
7	Wilayah distribusi dan titik keberadaan Jagoan	26
8	Model struktural SEM PLS	43

DAFTAR LAMPIRAN

1	Hasil wawancara <i>Product seller</i> Jago Coffee	80
2	Hasil wawancara konsumen Jago Coffee	83
3	Hasil analisis SEM PLS	87
4	Analisis Triangulasi	91