

PERAN KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMEDIASI PENGARUH NILAI PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KOPI BANYUATIS

Oleh

Dewa Putu Juni Ariawan, Nim 1717041197
Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh (1) nilai pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, (2) kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, (3) nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan, (4) nilai pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, pada Kopi Banyuatis. Desain penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif kausal. Subjek penelitian ini adalah seluruh konsumen Kopi Banyuatis. Objek penelitian ini berfokus pada variabel nilai pelanggan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 orang. Data dikumpulkan dengan teknik kuesioner yang dianalisis dengan menggunakan analisis jalur. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan bahwa, (1) nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, (2) kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, (3) nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, (4) nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada Kopi Banyuatis.

Kata Kunci : loyalitas pelanggan, nilai pelanggan, kepuasan pelanggan

ABSTRACT

This study was aimed to examine the effect of (1) customer value on customer loyalty, (2) customer satisfaction on customer loyalty, (3) customer value on customer satisfaction, (4) customer value and customer satisfaction on customer loyalty, in Banyuatis Coffee. The research design in this study used research is causal quantitative. The subjects of this study were all Banyuatis Coffee consumers. The object of this research focuses on the variable customer value, customer satisfaction, customer loyalty. The sample used in this study amounted to 100 people. Data were collected using a questionnaire technique which was analyzed using path analysis. The result of the study showed that, (1) customer value has a positive and significant effect on customer loyalty, (2) customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty, (3) customer value has a positive and significant effect on customer satisfaction, (4) customer value has a positive and significant effect on customer loyalty through customer satisfaction at Banyuatis Coffee.

Keyword :It reflects concept/variables of the study written in between three up