

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Sebagai Mediasi Serta Dampaknya Pada Loyalitas Konsumen Di Kopi Kebun Bintaro.

Hafidzan Syauqi ¹⁾, Dr. Edi Purwanto, S.E., M.E.²⁾

¹⁾ Mahasiswa Program Studi Manajemen, Universitas Pembangunan Jaya.

²⁾ Dosen Program Studi Manajemen, Universitas Pembangunan Jaya.

Saat ini usaha kopi menjadi usaha yang menjanjikan mulai dari kedai kopi yang terkeasn eksklusif hingga kedai kopi yang standar. Kebiasaan minum kopi bagi masyarakat Indonesia telah menjadi sebuah gaya hidup di masyarakat. Agar mempertahankan konsumen kopi kebun menerapkan konsep yang berbeda dengan tempat yang lain. Dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen sebagai mediasi serta dampaknya pada loyalitas konsumen di kopi kebun bintaro. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, dengan sampel sebanyak 235 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah Path Analyst dan alat yang digunakan untuk mengolah data responden dalam penelitian ini adalah Smart PLS. Hasil penelitian yang didapat yaitu kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas konsumen karena nilai t statistic $0.252 < 1.96$ dan nilai p value $0.801 > 0.05$. Harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen karena nilai t statistic $6.778 > 1.96$ dan nilai p value $0.000 < 0.05$. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen karena nilai t statistic $3.809 > 1.96$ dan nilai p value $0.000 < 0.05$. Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen karena nilai t statistic $12.509 > 1.96$ dan nilai p value $0.000 < 0.05$. Kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen karena nilai t statistic $3.455 > 1.96$ dan nilai p value $0.001 < 0.05$.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Konsumen, loyalitas Konsumen.

Pustaka : 42

Tahun publikasi : 2011-2021