

ABSTRAK

Dhimas Bayu Aditya (02011190063)

ANALISIS PENGARUH *FOOD QUALITY, PRICE, LOCATION AND ENVIRONMENT* DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA AKHIRNYA *CUSTOMER LOYALTY* PADA PELANGGAN KOPI KENANGAN RUKO NGAGEL DI SURABAYA

(xiv + 135 halaman; 16 gambar; 45 tabel; 4 lampiran)

Kopi merupakan salah satu minuman yang cukup populer di Indonesia bahkan di dunia. Perkembangan yang terjadi dalam dunia kopi atau juga biasa disebut *coffee shop* semakin hari kian meningkat pada masa kini, termasuk juga untuk para penikmat kopi di Indonesia yang semakin meningkat. *Coffee shop* menjadi tujuan yang diminati terutama oleh kalangan muda untuk sekedar bersantai ataupun berkumpul dengan teman. Dengan meningkatnya mobilitas dan gaya hidup masyarakat yang dipengaruhi oleh budaya luar, khususnya di kota-kota besar di Indonesia menyebabkan berkembangnya bisnis *coffee shop*.

Penelitian ini ditujukan untuk menganalisa pengaruh dari *food quality, price, location and environment, service quality*, dan *customer satisfaction* terhadap *customer loyalty* Kopi Kenangan Ruko Ngagel Surabaya. Metode pengolahan data yang digunakan adalah SPSS versi 22.0. Sampel yang digunakan yaitu pelanggan Kopi Kenangan Ruko Ngagel Surabaya, pria & wanita berusia 18-60 tahun, pernah dine-in di Kopi Kenangan Ruko Ngagel Surabaya lebih dari dua kali dalam enam bulan terakhir, dengan jumlah 150 responden.

Hasil penelitian menunjukkan *food quality* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* dengan koefisien regresi sebesar 0,207; *price* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* dengan koefisien regresi sebesar 0,235; *location and environment* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* dengan koefisien regresi sebesar 0,076; *service quality* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* dengan koefisien regresi sebesar 0,262; *customer satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty* dengan koefisien regresi sebesar 0,697.

Kata kunci: *food quality, price, location and environment, service quality, customer satisfaction, customer loyalty*, Kopi Kenangan Ruko Ngagel Surabaya

Referensi: 42 (2004-2021)

ABSTRACT

Dhimas Bayu Aditya (02011190063)

ANALISIS PENGARUH *FOOD QUALITY, PRICE, LOCATION AND ENVIRONMENT* DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA AKHIRNYA *CUSTOMER LOYALTY* PADA PELANGGAN KOPI KENANGAN RUKO NGAGEL DI SURABAYA

(xiv + 135 halaman; 16 gambar; 45 tabel; 4 lampiran)

Coffee is a drink that is quite popular in Indonesia and even in the world. Developments that occur in the world of coffee or also commonly called coffee shops are increasing day by day, including for coffee lovers in Indonesia which are increasing. Coffee shops are a popular destination, especially for young people to just relax or hang out with friends. With the density and lifestyle of people who are influenced by outside cultures, especially in big cities in Indonesia, the coffee shop business has grown.

This study aimed to analyze the effect of food quality, price, location and environment, service quality, and customer satisfaction on customer loyalty Kopi Kenangan Ruko Ngagel Surabaya. The data processing method used is SPSS version 22.0. The sample used was the customers of Kopi Kenangan Ruko Ngagel Surabaya, men & women aged 18-60 years, had eaten at Kopi Kenangan Ruko Ngagel Surabaya more than twice in the last six months, with a total of 150 respondents.

The results showed that food quality had a significant effect on customer satisfaction with a regression coefficient of 0.207; price has a significant effect on customer satisfaction with a regression coefficient of 0.235; location and environment have a significant effect on customer satisfaction with a regression coefficient of 0.076; service quality has a significant effect on customer satisfaction with a regression coefficient of 0.262; customer satisfaction has a significant effect on customer loyalty with a regression coefficient of 0.697.

Keywords: *food quality, price, location and environment, service quality, customer satisfaction, customer loyalty*, Kopi Kenangan Ruko Ngagel Surabaya

Reference: 42 (2004-2021)

