

ABSTRAK

Seiring berkembangnya globalisasi, pertumbuhan bisnis makanan dan minuman masih tercatat sebagai pertumbuhan yang tertinggi dan akan selalu berkembang. Seiring berkembangnya jaman, masyarakat mengalami perubahan gaya hidup yaitu mencari suasana baru di café-café, sehingga tingkat konsumsi semakin meningkat. Banyak café-café yang bermunculan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan kebutuhan gaya hidup. Bidang ini mulai menjadi usaha menarik yang dilirik sebagian orang.

Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui bagaimana pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Nilai Yang Dirasakan terhadap Kepuasan Pelanggan Coffee Toffee Jatim Expo di Surabaya. serta Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Nilai Yang Dirasakan, Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan di Coffee Toffee Jatim Expo.

Sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu para pria dan wanita yang pernah mengkonsumsi Coffee Toffee Jatim Expo minimal dua kali dalam kurun waktu tiga bulan sejumlah 100 responden dengan teknik pengambilan sample *non probability sampling* dan metode pengambilan sample adalah *purposive sampling*. Untuk pengolahan dan penganalisaan data dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan SPSS 16.0 sebagai software untuk mengolah data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Nilai Yang Dirasakan secara positif mempengaruhi Kepuasan Pelanggan. Dimana Kepuasan Pelanggan secara positif mempengaruhi Loyalitas Pelanggan dengan koefisien regresi sebesar 0.762. Kualitas Produk secara positif mempengaruhi Loyalitas Pelanggan dengan koefisien regresi sebesar 0.635. Kualitas Layanan secara positif mempengaruhi Loyalitas Pelanggan dengan koefisien regresi sebesar 0.409. Nilai Yang Dirasakan secara positif mempengaruhi Loyalitas Pelanggan dengan koefisien regresi sebesar 0.667. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa Kepuasan Pelanggan memiliki pengaruh yang paling tinggi terhadap Loyalitas Pelanggan.

Kata Kunci: Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Nilai Yang Dirasakan

ABSTRACT

Due to expansion of globalization, foods and beverage business still listed as the highest growth and will continue to evolve. Along the development era, the lifestyle change, people start looking for a new atmosphere in the café, so the rate of consumption increasing. Many new cafes show up to fill the needs of the people and also the lifestyle. This business started to become interesting for some people.

This research purpose is to explore furthermore how Product Quality, Service Quality, and Perceived Value effecting Customer Satisfaction at Coffee Toffee Jatim Expo Surabaya. Also Product Quality, Service Quality, Perceived Value, and Customer Satisfaction effecting Customer Loyalty Coffee Toffee Jatim Expo Surabaya.

This research is using 100 person made up of man and women who ever buying Coffee Toffee Jatim Expo minimum twice in this last three months with a technique known as non probability sampling and purposive sampling. SPSS 16.0 is a software use in this research to process and analyzed data.

The research has shown that Product Quality, Service Quality, and Perceived Value is positively affecting Customer Satisfaction. Where Customer Satisfaction positively affecting Customer Loyalty with a coefficient regression number 0.762. Product Quality positively affecting Customer Loyalty with a coefficient regression number 0.635. Service Quality positively affecting Customer Loyalty with a coefficient regression number 0.409. Perceived Value positively affecting Customer Loyalty with a coefficient regression number 0.607. this research has shown that Customer Satisfaction has a biggest impact to Customer Loyalty.

Keywords: *Customer Loyalty, Customer Satisfaction, Product Quality, Service Quality, and Perceived Value*