

ABSTRAK

Aprilia Rusliana Teguh (01619230060)

ANALISIS PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *SOCIAL EXPERIENCE*, DAN *PRICE FAIRNESS* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* LORONG KOPI DENGAN *CUSTOMER SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(xiv + 122 halaman; 6 gambar; 23 tabel; 11 lampiran)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Layanan, Pengalaman Sosial, dan Kewajaran Harga terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi di Lorong Kopi Jakarta. Metode yang digunakan adalah survei kuantitatif dengan teknik Partial Least Square - Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Data dikumpulkan dari 230 responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini. Semua responden diikutsertakan dalam pengujian sebenarnya karena memenuhi kriteria, yaitu pelanggan dari berbagai generasi yang mengunjungi Lorong Kopi lebih dari sekali dalam sebulan. Selain itu, responden telah membeli kopi atau menu makanan dan minuman lainnya dari Lorong Kopi dan telah berinteraksi dengan stafnya. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan, kewajaran harga, dan pengalaman sosial memengaruhi kepuasan pelanggan secara positif. Lebih lanjut, kepuasan pelanggan berdampak signifikan terhadap loyalitas pelanggan, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui mediasi kewajaran harga. Penelitian ini juga menyoroti pengalaman sosial sebagai variabel yang relatif baru dalam konteks kedai kopi, yang menunjukkan perannya dalam meningkatkan loyalitas melalui peningkatan kepuasan. Temuan ini berkontribusi pada pemahaman teoritis tentang loyalitas pelanggan dan menawarkan wawasan strategis bagi bisnis kedai kopi yang bertujuan untuk meningkatkan retensi dan profitabilitas pelanggan.

Referensi : 62 (1932-2024)

Kata Kunci : *Customer Loyalty, Service Quality, Customer Satisfaction, Price Fairness, Social Experience, Coffee Shop*

ABSTRACT

Aprilia Ruslana Teguh (01619230060)

ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, SOCIAL EXPERIENCE, AND PRICE FAIRNESS ON CUSTOMER LOYALTY WITH CUSTOMER SATISFACTION AS A MEDIATING VARIABLE AT LORONG KOPI JAKARTA

(xiv + 122 pages; 6 figures; 23 tables; 11 appendices)

This study aims to analyze the effects of Service Quality, Social Experience, and Price Fairness on Customer Loyalty with Customer Satisfaction as a Mediating Variable at Lorong Kopi Jakarta. The method used is quantitative survey with Partial Least Square - Structural Equation Modeling (PLS-SEM) technique. Data were collected from 230 respondents who are participated in this research. All respondents were included in the actual test as they met the criteria, namely being customers from various generations who visited Lorong Kopi more than once a month. Additionally, the respondents had purchased coffee or other food and beverage menu items from Lorong Kopi and had interacted with its staff. The findings indicate that service quality, price fairness, and social experience positively influence customer satisfaction. Furthermore, customer satisfaction significantly impacts customer loyalty, both directly and indirectly through the mediation of price fairness. The study also highlights social experience as a relatively novel variable in the coffee shop context, showing its role in enhancing loyalty via improved satisfaction. These findings contribute to the theoretical understanding of customer loyalty and offer strategic insights for coffee shop businesses aiming to increase customer retention and profitability.

References : 62 (1932-2024)

Keywords : Customer Loyalty, Service Quality, Customer Satisfaction, Price Fairness, Social Experience, Coffee Shop