

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Loyalitas Konsumen Transit Coffee Bandung

Irda Elianti

Dewasa ini berbagai bisnis semacam kedai kopi, café, coffee shop serta roaster bertumbuh secara cepat di kota-kota besar maupun kota kecil. Setiap tempat coffee shop atau café ini memiliki berbagai perbedaan dan keunikan tersendiri, maka dari itu hal ini menimbulkan persaingan antar bisnis dalam memperoleh konsumen. Salah satu pengusaha coffee shop adalah Transit Coffee Bandung. Pusat perhatian konsumen selain kualitas pelayanan yang tidak baik yaitu lokasi Transit Coffe ini kurang strategis. Hal ini cukup sangat berpengaruh pada loyalitas konsumen. Dari penelitian yang dilakukan ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kondisi Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Loyalitas Konsumen. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen pada Transit Coffe dengan jumlah sampel sebanyak 99 responden. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji validitas, Uji Realibilitas, MSI, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi linier berganda, Korelasi, Determinasi, Uji f dan Uji t. Kesimpulan dari penelitian ini dapat dilihat dari hasil pengolahan data pada uji parsial dan simultan mendapatkan hasil yang menunjukkan bahwa terdapat adanya pengaruh yang signifikan secara parsial maupun simultan antara kualitas pelayanan dan lokasi terhadap loyalitas konsumen, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Lokasi, Loyalitas Konsumen

ABSTRACT

The effect of service quality and location on customer loyalty in transit coffee Bandung

Irda Elianti

Today various businesses such as coffee shops, cafes, coffee shops and roasters are growing rapidly in big cities and small towns. Each coffee shop or café has its own differences and uniqueness, therefore this creates competition between businesses in fighting for consumers. One of the coffee shop entrepreneurs is Transit Coffee Bandung. The focus of consumer attention apart from poor service quality is that the location of Transit Coffee is not strategic. This is quite very influential on consumer loyalty. From the research conducted, it aims to find out how the conditions of Service Quality, Location, and Consumer Loyalty are. The method used in this research is descriptive analysis method. The population in this study were consumers at Transit Coffee with a total sample of 99 respondents. The analytical method used in this research is validity test, reliability test, MSI, classical assumption test, multiple linear regression analysis, correlation, determination, f test and t test. The conclusion of this research can be seen from the results of data processing in partial and simultaneous tests which show that there is a significant partial or simultaneous influence between service quality and location on consumer loyalty, so it can be concluded that H_0 is rejected and H_a is accepted.

keywords : Service quality, location, customer loyalty.