

Pengaruh Suasana Toko dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas

Konsumen Pada Kopi Beda Cerita Bandung

ABSTRAK

Perkembangan media sosial terjadi transformasi pada masyarakat modern perkotaan dalam gaya hidup, hasrat, dan kebiasaan dalam mengonsumsi serta menikmati secangkir kopi hal ini sudah menjadi bagian dari gaya hidup dan identitas sosial bagi banyak orang saat ini. Maka dari itu semakin banyak pelaku bisnis dalam bidang kuliner khususnya *cafe*, hal itu mendorong Kopi Beda Cerita Bandung untuk dapat bertahan pada ketatnya persaingan yang ada dengan berusaha menciptakan loyalitas konsumen melalui suasana toko dan kualitas produk yang disuguhkan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis: (1) Kondisi suasana toko, kualitas produk, dan loyalitas konsumen Kopi Beda Cerita Bandung, (2) Pengaruh suasana toko terhadap loyalitas konsumen Kopi Beda Cerita Bandung, (3) Pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen Kopi Beda Cerita Bandung, (4) Pengaruh suasana toko dan kualitas produk terhadap loyalitas konsumen Kopi Beda Cerita Bandung. Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 32.857 orang konsumen yang datang pada Kopi Beda Cerita Bandung pada bulan April 2023 – Maret 2024. Teknik sampel yang digunakan berdasarkan teknik *non-probability sampling* dengan jenis sampel *incidental sampling* sehingga diperoleh sampel sebanyak 100 orang. Data ini dikumpulkan melalui kuesioner yang telah di uji validitas dan uji reliabilitasnya. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan uji analisis regresi linier berganda dengan taraf signifikan 5% atau 0,05. Program dan aplikasi yang digunakan untuk melakukan analisis dan pengolahan data yaitu menggunakan *IMB Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) Versi 26. Berdasarkan hasil yang diperoleh bahwa Suasana Toko di Kopi Beda Cerita Bandung berdasarkan jawaban para responden berada pada kategori baik, Kualitas Produk di Kopi Beda Cerita Bandung berdasarkan jawaban para responden berada pada kategori baik, Loyalitas Konsumen di Kopi Beda Cerita Bandung berdasarkan jawaban para responden berada pada kategori baik, serta berdasarkan hasil uji Hipotesis secara simultan Suasana Toko dan Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen di Kopi Beda Cerita Bandung.

Kata Kunci : Suasana Toko, Kualitas Produk dan Loyalitas Konsumen

***The Effect of Store Atmosphere and Product Quality on Consumer Loyalty at
Beda Cerita Coffee Bandung***

ABSTRACT

The development of social media has transformed modern urban society in lifestyle, desires, and habits in consuming and enjoying a cup of coffee, which has become part of the lifestyle and social identity for many people today. Therefore, there are more and more business people in the culinary field, especially cafes, it encourages Kopi Beda Cerita Bandung to be able to survive in the tight competition that exists by trying to create consumer loyalty through the shop atmosphere and the quality of the products served. The purpose of this study was to determine, describe and analyze: (1) The condition of the store atmosphere, product quality, and consumer loyalty of Beda Cerita Bandung Coffee, (2) The effect of shop atmosphere on consumer loyalty of Beda Cerita Bandung Coffee, (3) The effect of product quality on consumer loyalty of Beda Cerita Bandung Coffee, (4) The effect of store atmosphere and product quality on consumer loyalty of Beda Cerita Bandung Coffee. This research includes descriptive and verification research with a quantitative approach. The population in this study were 32,857 consumers who came to Kopi Beda Cerita Bandung in April 2023 - March 2024. The sample technique used is based on non-probability sampling technique with incidental sampling type so that a sample of 100 people is obtained. This data was collected through a questionnaire that had been tested for validity and reliability. The data analysis technique used in this study uses multiple linear regression analysis tests with a significant level of 5% or 0.05. The program and application used to analyze and process data is using IBM Statistical Package for Social Sciences (SPSS) Version 25. Based on the results obtained, the Shop Atmosphere at Kopi Beda Cerita Bandung based on the respondents' answers is in the good category, Product Quality at Kopi Beda Cerita Bandung based on the respondents' answers is in the good category, Consumer Loyalty at Kopi Beda Cerita Bandung based on the respondents' answers is in the good category, and based on the results of the Hypothesis test simultaneously Shop Atmosphere and Product Quality have a positive and significant effect on Consumer Loyalty at Kopi Beda Cerita Bandung.

Keywords: Shop Atmosphere, Product Quality and Consumer Loyalty