

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Loyalitas Konsumen Halsean Coffee Cimahi

Saat ini *Coffee shop* mudah ditemukan di mana pun, mulai dari kota besar hingga kota-kota kecil. Pertumbuhan *coffee shop* di Indonesia sendiri semakin meningkat pesat namun, bisnis ini juga dihadapkan pada sejumlah tantangan salah satunya persaingan yang ketat. Halsean Coffee sering mengalami fluktuasi pada penjualan dan menurunnya tingkat loyalitas konsumen. Faktor yang diduga mempengaruhi turunnya tingkat loyalitas yaitu kualitas pelayanan yang kurang baik dan lokasi yang belum strategis.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan, lokasi dan loyalitas konsumen Halsean Coffee Cimahi. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif yang dikuantitatifkan dengan metode analisis deskriptif dan verifikatif. Populasi yang diteliti yaitu konsumen Halsean Coffee dengan jumlah sampel 91 responden. Metode analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis linear berganda. Berdasarkan hasil penelitian baik secara simultan maupun parsial menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh terhadap loyalitas konsumen.

Berdasarkan hasil perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA) pada diagram matrik IPA dari 10 indikator terdapat dua indikator yang memerlukan peningkatan yaitu indikator satu (Halsean Coffee tidak memiliki peralatan dan fasilitas yang lengkap) dan nomor sembilan (Staff Halsean Coffee peduli ketika konsumen membutuhkan bantuan) karena masih belum sesuai dengan harapan konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan , Lokasi dan Loyalitas Konsumen

ABSTRACT

The effect of Service Quality and Location on Costumer Loyalty at Halsean Coffee Cimahi

Coffee shop are now easily found everywhere, from big cities to small towns. The growth of coffee shop in Indonesia itself is increasing rapidly. However, this business also faced with a number of challenges, one of which is intense competition. Halsean Coffee often experiences a decrease in fluctuations in sales and decrease in consumer loyalty levels. Factors that are thought to affect the decline in loyalty levels are poor service quality and locations that are not yet strategic.

This study aims to determine, describe, and analyze the quality of service, location and consumer loyalty of Halsean Coffee Cimahi. The approach used is qualitative which is quantified by descriptive and verification analysis methods. The population studied was Halsean Coffee consumers with a sample size of 91 respondent. The analysis method used in this research is multiple linear analysis. Based on the results that service quality and location have an effect on consumer loyalty.

Based on the result of the calculation of Importance Performance Analysis (IPA) on the matrix diagram of 10 indicators, there are two indicators that require improvement, namely indicator one (Halsean Coffee does not have complete equipment and facilities) and number nine (Halsean Coffee staff care when consumers need help) because it is still not in accordance with consumer expectations.

Keywords : Service Quality, Location, and Costumer Loyalty