



THE ROLE OF COSTUMER SATISFACTION AND SERVICE QUALITY TOWARD CUSTOMER LOYALTY OF CARAKA COFFEE SHOP

ABSTRACT

This research aims to determine the role of customer satisfaction and service quality on customer loyalty of Caraka Coffee Shop. Customer loyalty is the faithfulness, commitment, and a strong relationship of a person on a specific product or service. Customer loyalty is a manifestation of customer satisfaction and the quality of services in using the products and services. Consumer satisfaction is comprehensive responses that consist of customer's cognitive and emotional processes. Quality of service is a good or poor level of a service to meet the expectations, and the level of accuracy of the company to serve the customers. Hypothesis of this research is consumer satisfaction and service quality have role to predict customer loyalty. The subjects in this research are 47 people. All subjects were asked to complete some scales in this study consist of customer loyalty, service quality and customer satisfaction. The data is analyzed using Multiple Linear Regression. The result shows that customer satisfaction and service quality simultaneously contribute by 56.2% on customer loyalty of Caraka Coffee Shop.

Keywords: *customer loyalty, service quality, customer satisfaction*



PERAN KEPUASAN PELANGGAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP

LOYALITAS PELANGGAN KEDAI KOPI CARAKA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran dan kontribusi kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Kedai Kopi Caraka. Loyalitas pelanggan adalah kesetiaan, komitmen, dan relasi yang kuat dari seseorang atas suatu produk ataupun jasa tertentu. Loyalitas pelanggan merupakan manifestasi dan kelanjutan (sikap positif atau perilaku) dari kepuasan pelanggan dan adanya kualitas pelayanan dalam menggunakan produk maupun jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak penyedia. Kepuasan pelanggan adalah suatu respon menyeluruh dari pelanggan terhadap produk dan jasa dimana respon tersebut merupakan hasil dari proses kognitif dan emosional pelanggan, serta merupakan evaluasi pelanggan berdasarkan perbandingan antara harapan dan kinerja produk/jasa. Kualitas pelayanan adalah suatu tingkat baik buruknya sebuah pelayanan dalam memenuhi harapan, serta tingkat ketepatan perusahaan dalam melayani pelanggan. Total subjek dalam penelitian ini berjumlah 47 orang. Seluruh subjek diminta melengkapi skala dalam penelitian ini yang terdiri dari skala loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan. Data kemudian diolah menggunakan metode analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berperan sebesar 56,2% terhadap loyalitas pelanggan Kedai Kopi Caraka.

Kata kunci: loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan