

## **Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Makanan Tahu Baxo Pak Jenggot Ungaran**

**HERMAN CAHYANTO**

*Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,*

*Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

*URL : <http://dinus.ac.id/>*

*Email : [cahyantoherman@yahoo.co.id](mailto:cahyantoherman@yahoo.co.id)*

### **ABSTRAK**

Saat ini banyak berdiri bisnis dibidang kuliner khususnya tahu bakso, sehingga persaingan dalam bisnis kuliner ini sangat ketat oleh karena itu perusahaan dituntut untuk mencari dan menerapkan strategi yang paling tepat agar tetap mampu bersaing dengan para kompetitornya. Disamping itu pelanggan saat ini keinginannya semakin variatif dan kritis karena itu perlu bagi perusahaan untuk meningkatkan persepsi positif pelanggan terhadap lokasi, pelayanan dan harga yang diberikan perusahaan kepada pelanggan hal tersebut bertujuan untuk menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap bisnis kuliner yang bersangkutan. Berkenaan dengan pelanggan tersebut dilakukan kajian mengenai pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan produk makanan Tahu Baxo Pak Jenggot. Penelitian ini dilakukan kepada pelanggan Tahu Baxo Pak Jenggot Ungaran, dengan cara membagikan kuisioner yang berisi beberapa pertanyaan yang menyangkut factor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu lokasi, pelayanan, harga dan loyalitas pelanggan. Untuk penelitian ini jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan pelanggan yang dipengaruhi oleh lokasi, pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan.

Teknik yang digunakan dalam menentukan sampel adalah dengan menggunakan teknik purposive sampling yaitu teknik pengambilan sampel dengan mendasarkan pada cirri-ciri atau criteria tertentu, criteria sampel yaitu orang-orang yang sudah pernah membeli produk Tahu Baxo Pak Jenggot. Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisi SPSS 16.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan harga berpengaruh positif tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan adalah sebesar 72,7% ditunjukkan dalam tabel output SPSS Model Summary besarnya ( Adjusted R Square = 0,727 ), sementara sisanya 27,3% ( 100% - 72,7% ) loyalitas pelanggan Tahu Baxo Pak Jenggot Ungaran dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Kata Kunci : Lokasi, Pelayanan dan Harga serta Loyalitas Pelanggan

Kata Kunci :

## **The Influence of Satisfaction on Customers` Loyalty to Food Product of `Tahu Baxo` Pak Jenggot Semarang**

**HERMAN CAHYANTO**

*Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,  
Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

*URL : <http://dinus.ac.id/>*

*Email : [cahyantoherman@yahoo.co.id](mailto:cahyantoherman@yahoo.co.id)*

### **ABSTRACT**

Today many businesses stand out in particular in the field of culinary meatballs, so competition in the culinary business is very tight so the company is required to find and implement the most appropriate strategy in order to remain competitive with its competitors. Besides, today's customers desire more varied and therefore the critical need for companies to enhance the positive perception of the customer to the location, service and price provided to customers that the company aims to create customer satisfaction and loyalty to the culinary business is concerned. With regard to these customers conducted a study on the influence of satisfaction on customer loyalty of food products Tahu Baxo Pak Jenggot. The research was carried out to the customer Tahu Baxo Pak Jenggot Ungaran, by distributing a questionnaire containing some questions concerning the factors that affect customer satisfaction is the location, service, price and customer loyalty. For this study the number of samples used as many as 100 customers. The purpose of this study was to analyze customer satisfaction is influenced by the location, service and price on customer loyalty.

Techniques used in determining the sample is by using purposive sampling technique is a sampling technique based on the characteristic or specific criteria, criteria that a sample of people who have never purchased a product Tahu Baxo Pak Jenggot. Methods of data analysis is a method of analysis used the SPSS 16.0.

The results showed that: the location of a significant and positive effect on customer loyalty, service and a significant positive effect on customer loyalty and the price is not significant positive effect on customer loyalty is equal to 72.7% shown in the Model Summary table SPSS output magnitude (Adjusted R Square = 0.727), while the remaining 27.3% (100% - 72.7%) customer loyalty Tahu Baxo Pak Jenggot Ungaran influenced by other variables not examined.

**Keywords:** Location, Service and Price and Customer Loyalty

**Keyword :**