

Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Istana Mie dan Ice Cabang Citraland Semarang

VIRGINIA BESTA KUSFIMAWATI

Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,

Universitas Dian Nuswantoro Semarang

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

Email : 211200901744@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Di tengah ketatnya persaingan saat ini, para pengusaha restoran saling bersaing untuk merebut hati pelanggan. Perusahaan harus dapat merancang strategi pemasaran yang tepat dalam mencapai tujuan perusahaan, salah satu tujuan perusahaan adalah menciptakan loyalitas pelanggan. Upaya mempertahankan pelanggan yang loyal menjadi tantangan pihak pengusaha karena pelanggan saat ini semakin kritis dalam memilih makanan sesuai dengan harapannya. Ini bukan hal yang mudah, mengingat banyak perubahan dapat terjadi setiap saat pada diri pelanggan. Maka perusahaan harus mampu melakukan inovasi dan strategi yang baik.

Populasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah adalah pelanggan Istana Mie dan Ice Cabang Citraland Semarang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling, yaitu teknik sampling berdasarkan kriteria yaitu cara pembagian kuesioner dilakukan di kota Semarang dengan memberikan kepada responden yang melakukan pembelian di Istana Mie dan Ice Cabang Citraland Semarang secara sembarang menurut peneliti. Metode analisis yang digunakan adalah uji validitas, reliabilitas dan Structural Equation Modeling (SEM) yang dioperasikan melalui program AMOS.

Hasil uji hipotesis membuktikan bahwa kualitas produk, harga, kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan hasil ini maka dapat disimpulkan bahwa adanya penempatan lokasi yang lebih strategis, maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap Istana Mie dan Ice Cabang Citraland Semarang. Dan hasil uji hipotesis membuktikan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Dengan hasil ini maka dapat disimpulkan bahwa adanya peningkatan kepuasan pelanggan, maka akan meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap Istana Mie dan Ice Cabang Citraland Semarang

Kata Kunci : kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, lokasi, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

The Effect of Price, Product Quality, Service Quality and Location to the Customer Loyalty Through Customer Satisfaction In Istana Mie and Ice Semarang

VIRGINIA BESTA KUSFIMAWATI

Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,

Universitas Dian Nuswantoro Semarang

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

Email : 211200901744@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

In the midst of this time of intense competition , the top employers competing to win customers . Companies must be able to design appropriate marketing strategies to achieve company goals , one of the company`s goal is to create customer loyalty . Efforts to retain loyal customers is a challenge for employers, customers today increasingly critical in choosing food according to his expectations . It`s not easy , given the many changes can occur at any time at the customer self . Then the company should be able to innovate and good strategy .

The population in this study is referred to is the customer Noodle Palace and Ice Branch Citraland Semarang . The sampling technique used in this study was purposive sampling , the sampling technique is based on the criteria for the distribution of questionnaires conducted in the city of Semarang by giving respondents who made a purchase at the Ice Palace and the Mie Citraland Semarang branch arbitrarily according to the researchers . Analytical methods used are validity , reliability and Structural Equation Modeling (SEM) operated through AMOS program .

Hypothesis test results prove that the quality of the product , price , quality of service and the location berpengaruh positive and significant impact on customer satisfaction . With these results it can be concluded that the posting of a more strategic location , it will increase customer satisfaction and Ice Branch Noodle Palace Citraland Semarang . And hypothesis testing results prove that customer satisfaction berpengaruh positive and significant impact on customer loyalty . With these results it can be concluded that an increase in customer satisfaction , it will increase customer loyalty towards the Palace Noodles and Ice Branch Citraland Semarang

Keyword : product quality, price, quality of service, location, customer satisfaction and customer loyalty.