

**ANALYSIS OF CONSUMER LOYALTY
CAFE EXCELSO CILANDAK TOWN
SQUARE**

By Risma Ayu Fiana

Abstract

This research is a quantitative research that aims to determine the effect of price and quality on consumers loyalty at Cafe Excelso. The population in this research were 4000 consumers or visitors who came to Excelso Cilandak Town Square. The sample size taken was 98 respondents, with a non probability sampling method. data collection is done through questionnaires. The technical analysis used is the PLS (Partial Least Square) analysis method. The results of the research shows that (1), prices have a significant effect on consumer loyalty with a path coefficient of 0.506 (2), service quality has a significant effect on service quality with a path coefficient of 0.490.

Keywords: Price, Service Quality, and Consumer Loyalty.

ANALISIS LOYALITAS KONSUMEN CAFE EXCELSO CILANDAK TOWN SQUARE

Oleh Risma Ayu Fiana

Abstrak

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen pada Cafe Excelso. Populasi dalam penelitian ini adalah 4000 konsumen atau pengunjung yang mendatangi Cafe Excelso Cilandak Town Square. Ukuran sampel yang diambil sebanyak 98 orang responden, dengan metode *non probability sampling* khususnya *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah metode analisis PLS (*Partial Least Square*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) harga memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen dengan koefisien jalur sebesar 0,506. (2) kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas layanan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,490.

Kata Kunci: Harga, Kualitas Layanan, dan Loyalitas Konsumen.