

The Influence of Service Quality, Brand Image, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty of Kopi Kenangan in Jakarta

By Yudi Iskandar

Abstract

The development of coffee drinkers in Indonesia has resulted in the emergence of brand coffee shop with a variety of unique themes, one of which is coffee memories as a pioneer of drinking coffee with the concept ready to drink. This study aims to determine, prove and analyze the influence of service quality, brand image, and customer satisfaction on customer loyalty due to the discovery of the phenomenon of customer loyalty at Kopi Kenangan in Jakarta. This study uses quantitative testing methods with primary data collection.. As for this study, non-probability sampling was used with the sampling technique used in the study, namely purposive sampling with a total sample taken of 100 customer respondents who had purchased the Kopi Kenangan product at the Kopi Kenangan outlet in Jakarta, and then an analysis of the questionnaire included validity and reliability analyzed descriptively and analysis using the SmartPLS 3.0 program. The primary data source was obtained from distributing questionnaires to customers who had purchased the Kopi Kenangan product in Jakarta. The results of testing this research show (1) Service quality has a significant and positive effect on customer loyalty for Kopi Kenangan in Jakarta. (2) Brand image does not have a significant effect on customer loyalty for Kopi Kenangan in Jakarta. (3) Customer satisfaction has a significant and positive effect on customer loyalty for Kopi Kenangan in Jakarta.

Keywords : *Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*

Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Kopi Kenangan di Jakarta

Oleh Yudi Iskandar

Abstrak

Berkembangnya peminum kopi di Indonesia mengakibatkan bermunculan merek-merek *coffee shop* dengan berbagai tema yang unik, salah satunya kopi kenangan sebagai pelopor minum kopi dengan konsep *ready to drink*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, membuktikan dan menganalisis pengaruh antara kualitas layanan, citra merek, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dikarenakan ditemukannya fenomena loyalitas pelanggan di kopi kenangan di Jakarta. Penelitian ini menggunakan pengujian metode kuantitatif dengan pengumpulan data primer. Adapun di dalam penelitian ini menggunakan non probability sampling dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ialah purposive sampling dengan jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 responden pelanggan yang pernah membeli produk kopi kenangan pada outlet kopi kenangan di Jakarta kemudian dilakukan analisis terhadap kuesioner meliputi uji validitas dan reliabilitas yang dianalisis secara deskriptif dan Metode analisis menggunakan program SmartPLS 3.0. Sumber data primer didapat dari penyebaran kuesioner kepada pelanggan yang sudah membeli produk kopi kenangan di Jakarta. Hasil dari pengujian penelitian ini menunjukkan (1) Kualitas layanan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap loyalitas pelanggan kopi kenangan di Jakarta. (2) Citra merek tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan kopi kenangan di Jakarta. (3) Kepuasan pelanggan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap loyalitas pelanggan kopi kenangan di Jakarta.

Kata kunci : Kualitas layanan, citra merek, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan