

ANALYSIS OF CUSTOMER LOYALTY AT KOPI KENANGAN (A CASE STUDY OF GENERATION Z CUSTOMERS IN DKI JAKARTA)

By Wahyu Alfiansyah

Abstract

This study aims to analyze the factors influencing customer loyalty among Generation Z customers of Kopi Kenangan in DKI Jakarta. The factors examined include product quality, service quality, and sales promotion. The research method employed was non-probability sampling using purposive sampling. A total of 104 respondents who have purchased Kopi Kenangan products in DKI Jakarta at least 3 times were selected as the study sample. Primary data were obtained through the distribution of questionnaires and analyzed using PLS (SmartPLS 3.0) software. The results of the study indicate that product quality has a positive and significant impact on customer loyalty. However, service quality does not have a significant influence on customer loyalty. On the other hand, sales promotion has a positive and significant impact on customer loyalty of Kopi Kenangan Generation Z in DKI Jakarta.

Keywords: Customer loyalty, product quality, service quality, sales promotion, Kopi Kenangan Generation Z, DKI Jakarta.

ANALISIS LOYALITAS PELANGGAN KOPI KENANGAN (STUDI KASUS PADA KONSUMEN KOPI KENANGAN GENERASI Z DI DKI JAKARTA)

Oleh Wahyu Alfiansyah

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas pelanggan pada konsumen Kopi Kenangan Generasi Z di DKI Jakarta. Faktor-faktor yang diteliti meliputi kualitas produk, kualitas layanan, dan promosi penjualan. Metode penelitian yang digunakan adalah non probability sampling dengan menggunakan purposive sampling. Sebanyak 104 responden yang pernah membeli produk Kopi Kenangan Generasi Z di DKI Jakarta minimal 3 kali menjadi sampel penelitian. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan Program PLS (SmartPLS 3.0). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Namun, kualitas layanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Di sisi lain, promosi penjualan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Kopi Kenangan Generasi Z di DKI Jakarta.

Kata kunci: Loyalitas pelanggan, kualitas produk, kualitas layanan, promosi penjualan, Kopi Kenangan Generasi Z, DKI Jakarta.