

ABSTRAK

ALOYSIUS OKTAVIANUS LAGA LEJAP, 18110002
PENGARUH HARGA, SUASANA CAFE DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DI LABORE BLACK
SURABAYA

Skripsi : Program Studi Ilmu Administrasi bisnis, 2022

Kata kunci : Harga, Suasana Cafe, Kualitas Pelayanan, Loyalitas

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh harga, suasana cafe dan kualitas pelayan terhadap loyalitas konsumen. Objek penelitian ini adalah Labore Black Surabaya. Penelitian ini juga untuk mengetahui dan menganalisa variabel mana yang pengaruhnya dominan terhadap loyalitas konsumen pada Labore Black Surabaya.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini ialah 150 orang yang pernah membeli makanan dan minuman di Labore Black Surabaya. Dengan tingkat kesalahan 10% maka jumlah populasi yang diambil adalah 60 orang yang dihitung dengan rumus Slovin.

Hasil penelitian ini menunjukkan variabel harga dan suasana cafe berpengaruh signifikan sedangkan untuk variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan. t hitung variabel harga sebesar 3,963 dan nilai sig. 0,000 < 0,050. t hitung variabel suasana cafe 3,134 dan nilai sig. 0,003 < 0,050. t hitung variabel kualitas pelayanan sebesar 0,304 dan nilai sig. 0,762 > 0,050.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah harga dan suasana cafe berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen, sedangkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen. Saran yang diberikan dalam penelitian ini untuk selalu menjaga kestabilan harga dan juga untuk menambah furniture pendukung bagi pelanggan dan juga selalu memberikan inovasi yang berbed-beda agar akan selalu ada menu baru atau terobosan baru dari Labore Black Surabaya. Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini kedepannya.