

Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan restoran makanan cepat saji = Factors affecting customer loyalty in fast food restaurant

Egi Marissa, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20456347&lokasi=lokal>

Abstrak

Loyalitas pelanggan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keberlangsungan perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan restoran makanan cepat saji. Data diperoleh melalui kuesioner yang didistribusikan pada tiga perusahaan restoran makanan cepat saji di Indonesia dengan 400 sampel responden untuk setiap perusahaan. SEM Structural Equation Modeling digunakan sebagai metode pengolahan data.

Penelitian ini menggunakan tujuh variabel laten dan 29 variabel terukur yang ditentukan berdasarkan studi literatur dan penilaian pakar.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dan citra restoran mempengaruhi loyalitas pelanggan. Berdasarkan efek secara langsung, kepuasan pelanggan memiliki pengaruh terbesar terhadap loyalitas pelanggan pada ketiga objek penelitian.

.....Customer loyalty is the main factor for sustainability company. The purpose of this research is to investigate the factors affecting customer loyalty in fast food restaurant. Data were collected through a questionnaire distributed to three fast food restaurant companies in Indonesia with 400 sample respondents for each company. Structural equation modeling was used to examine the hypothesized relationships between the variables.

Research used seven latent variables and 29 measured variables which determined based on literature study and expert assessment.

The results showed that customer satisfaction and restaurant image affects customer loyalty. Another key finding, based on comparison of direct effect, customer satisfaction has the greatest impact on customer loyalty.