

# Pengaruh Kualitas Layanan, Atmosfer Toko dan Kewajaran Harga terhadap Loyalitas dalam Industri Kedai Kopi di Payakumbuh = The Effect of Service Quality, Store Atmosphere, and Price Fairness on Loyalty in the Coffee Shop Industry in Payakumbuh

Fajar Ilhamdi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920532602&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Mengonsumsi kopi sudah menjadi rutinitas bagi sebagian orang setiap hari, berbagai hal pun menjadi alasan mereka untuk mengunjungi kedai kopi. Hal ini juga terjadi di Payakumbuh, dimana mengonsumsi kopi sudah menjadi rutinitas bagi masyarakat disana. Intensitas yang tinggi menjadi pemicu industri ini berkembang pesat, untuk memenuhi berbagai alasan tersebut muncullah kedai kopi dengan berbagai konsep. Dalam industri ini, hal yang perlu diperhatikan adalah bagaimana membentuk loyalitas dari para konsumennya. Salah satu faktor pembentuk loyalitas itu sendiri adalah kepuasan konsumen. Penelitian ini akan membahas pengaruh kualitas layanan, atmosfer toko, dan kewajaran harga yang memengaruhi kepuasan konsumen dan membentuk loyalitas. Desain penelitian yang digunakan adalah konklusif deskriptif dengan metode kuantitatif menggunakan self-administered questionnaire. Dalam penelitian ini Terdapat 197 responden berusia < 18 - 55 tahun di Payakumbuh yang merupakan konsumen kedai kopi di Payakumbuh dalam 3 bulan terakhir yang berpartisipasi. Data yang berhasil terkumpul dianalisis menggunakan Partial Least Square Structural Equation Model (PLS-SEM) dan diolah menggunakan SPSS 25 dan SmartPLS 4. Hasil penelitian menemukan bahwa kualitas layanan, atmosfer toko, dan kewajaran harga berpengaruh terhadap kepuasan yang kemudian memengaruhi loyalitas.

.....

Coffee consumption has become routine for numerous individuals, and their motivations for frequent coffee shops vary. This also occurs in Payakumbuh, where coffee consumption has become a habit for the locals. High intensity is the catalyst for this industry's quick growth; to meet these needs, coffee shops with varied concepts develop. The issue that needs to be addressed in this sector is how to establish consumer loyalty. Customer satisfaction is one of the aspects that contribute to building a foundation of loyalty. This study examines at how service quality, store atmosphere, and price fairness effect consumer satisfaction and loyalty. The study approach employed was conclusive descriptive, with quantitative methodologies via a self-administered questionnaire. The study approach used was conclusive descriptive, with a quantitative approach via a self-administered questionnaire. In this study, 197 Payakumbuh residents aged 18 to 55 years old who had visited a coffee shop in the previous three months took part. The data was analyzed with the Partial Least Squares Structural Equation Model (PLS-SEM) and processed with SPSS 25 and SmartPLS 4. According to the study's findings, service quality, store atmosphere, and price fairness all influence satisfaction, which in turn influences loyalty.