

PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA CAFE GOATZILLA FARM LUMAJANG

ABSTRAK

Persaingan dalam sektor kuliner semakin intens seiring bergesernya tren gaya hidup masyarakat modern yang menjadikan kafe sebagai ruang multifungsi baik untuk bersosialisasi, bersantai, hingga bekerja. Dinamika ini menuntut pelaku usaha untuk merancang strategi yang mampu mempertahankan loyalitas pelanggan. Penelitian ini mengambil objek pada Cafe Goatzilla Farm Lumajang dan bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Pendekatan kuantitatif diterapkan dalam penelitian ini, dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 60 responden menggunakan metode *nonprobability* sampling jenis *accidental sampling*. Data yang terkumpul kemudian dianalisis dengan uji validitas, reliabilitas, regresi linier berganda, uji asumsi klasik, uji t, uji F, serta koefisien determinasi menggunakan aplikasi SPSS versi 22. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas produk tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Sebaliknya, variabel harga dan kualitas pelayanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Di antara ketiga variabel, harga dan kualitas pelayanan merupakan faktor dominan dalam membentuk loyalitas pelanggan Cafe Goatzilla Farm Lumajang. Temuan ini mengindikasikan perlunya evaluasi lebih lanjut terhadap implementasi kualitas produk agar dapat memberikan kontribusi optimal dalam meningkatkan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan

THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, PRICE AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY AT GOATZILLA FARM CAFE LUMAJANG

ABSTRACT

Competition in the culinary sector is intensifying as the lifestyle trends of modern society shift towards cafes as multifunctional spaces for socialising, relaxing, and working. This dynamic requires business actors to design strategies that can maintain customer loyalty. This study takes an object at Cafe Goatzilla Farm Lumajang and aims to analyse the effect of product quality, price, and service quality on customer loyalty. A quantitative approach was applied in this study, with data collection techniques through distributing questionnaires to 60 respondents using nonprobability sampling method accidental sampling type. The collected data were then analysed with validity, reliability, multiple linear regression, classical assumption test, t test, F test, and coefficient of determination using the SPSS version 22 application. The results showed that the product quality variable did not have a significant influence on customer loyalty. In contrast, the price and service quality variables are proven to have a positive and significant effect on customer loyalty. Among the three variables, price and service quality are the dominant factors in shaping customer loyalty of Cafe Goatzilla Farm Lumajang. These findings indicate the need for further evaluation of the implementation of product quality in order to make an optimal contribution in increasing customer loyalty.

Keywords: Product Quality, Price, Service Quality, Customer Loyalty

