

ABSTRAK

Mei Wira Mathilda Sijabat, NIM 7202560007. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pengalaman Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Di Rumah Kopi Pardosir, Samosir”. Skripsi Prodi Kewirausahaan, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Medan 2024.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh rendahnya loyalitas konsumen di Rumah Kopi Pardosir Samosir yang disebabkan kualitas pelayanan yang tidak memuaskan dan pengalaman konsumen yang tidak positif. Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan dan pengalaman konsumen terhadap loyalitas konsumen di rumah kopi pardosir, samosir. Penelitian ini, menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Purposive Sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 91 orang yang pernah berkunjung ke Rumah Kopi Pardosir, Samosir. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan angket atau kuesioner dengan pengukuran skala *likert* dan diolah secara statistik menggunakan analisis regresi linear berganda dan pengujian hipotesis dengan Uji-F, Uji-T dan Koefisien Determinasi yang sebelumnya telah dilakukan uji validitas, uji reliabilitas, dan uji asumsi klasik. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan program *SPSS 26.00 for windows*.

Secara parsial kualitas pelayanan dan pengalam konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen di Rumah Kopi Pardosir Samosir. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan pengalaman konsumen secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen. Hal ini terlihat dari nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($468,631 > 3,10$) dan nilai signifikansinya $0,000 < 0,05$. Uji koefisien determinasi menunjukkan nilai sebesar 0,914 yang berarti bahwa kualitas pelayanan dan pengalaman konsumen berpengaruh terhadap loyalitas konsumen sebesar 91,4 % sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pengalaman Konsumen, Loyalitas Konsumen

ABSTRACT

Mei Wira Mathilda Sijabat, NIM 7202560007. "The Effect of Service Quality and Consumer Experience on Consumer Loyalty at Rumah Kopi Pardosir, Samosir". Entrepreneurship Study Program Thesis, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Medan 2024.

This research is motivated by the low consumer loyalty at Rumah Kopi Pardosir Samosir due to unsatisfactory service quality and unpositive consumer experience. This research aims to see the influence of service quality and consumer experience on consumer loyalty at pardosir coffee houses, samosir. This study uses a quantitative method with a sampling technique using the Purposive Sampling technique with a sample size of 91 people who have visited Rumah Kopi Pardosir, Samosir. The data collection technique in this study was carried out by distributing questionnaires with Likert scale measurements and processed statistically using multiple linear regression analysis and hypothesis testing with the F-Test, T-Test and Determination Coefficient which had previously been tested for validity, reliability, and classical assumptions. Data processing in this study used the SPSS 26.00 for windows program.

Partially, service quality and consumer experience have a positive and significant effect on consumer loyalty at Rumah Kopi Pardosir Samosir. The results of the study indicate that the variables of service quality and consumer experience simultaneously affect consumer loyalty. This can be seen from the calculated F value $> F$ table ($468.631 > 3.10$) and the significance value is $0.000 < 0.05$. The determination coefficient test shows a value of 0.914, which means that service quality and consumer experience affect consumer loyalty by 91.4% while the rest is influenced by other variables.

Keywords: Service Quality, Consumer Experience, Consumer Loyalty

THE
Character Building
UNIVERSITY