

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji pengaruh variabel produk, harga, lokasi dan promosi terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen Baskin Robbins cabang Golden City Mall Surabaya.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan tehnik non probability sampling dengan menggunakan tehnik sampling insidental yaitu konsumen Baskin Robbins cabang Golden City Mall Surabaya dengan jumlah sampel sebesar 60 responden.

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis jalur Sedangkan uji *goodness of fit* (Uji F) menunjukkan bahwa model penelitian layak. Hasil pengujian hipotesis parsial (uji t) menunjukkan bahwa produk berpengaruh positif terhadap kepuasan, harga berpengaruh positif terhadap kepuasan, lokasi berpengaruh positif terhadap kepuasan serta promosi berpengaruh positif terhadap kepuasan, serta kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas. Hasil pengujian hipotesis pengaruh langsung dan tidak langsung antara produk, harga, lokasi dan promosi terhadap loyalitas dengan kepuasan sebagai variabel intervening menunjukkan bahwa semua hubungan mempunyai pengaruh positif dan signifikan. Dan kepuasan sebagai variabel intervening dapat memperbesar pengaruh total terhadap loyalitas konsumen

Kata Kunci : Produk, Harga, Lokasi, Promosi, Kepuasan dan Loyalitas

ABSTRACT

This research is meant to find out and test the influence of variables i.e. product, price, place and promotion to the satisfaction and the loyalty of the customer at Baskin Robbins Golden City Mall Branch Surabaya.

The population of this research has been selected by applying non-probability sampling technique and incidental sampling technique i.e. the customer of Baskin Robbins Golden City Mall Branch Surabaya and the number of samples are 60 respondents. The data analysis technique has been done by using path analysis.

The result of the goodness of fit (F test) shows that the research model is feasible. The result of partial hypothesis test (t test) shows that the product has positive influence to the satisfaction; price has positive influence to the satisfaction; place has positive influence to the satisfaction; promotion has positive influence to the satisfaction and satisfaction has positive influence to the loyalty. Meanwhile, the result of hypothesis test shows the direct and indirect influences among product, price, place and promotion to the loyalty with the satisfaction as the intervening variable shows that all correlation has significant and positive influence. The satisfaction as the intervening variable can enlarge the total influence to the customer loyalty.

Keywords: *Product, Price, Place, Promotion, Satisfaction and Loyalty.*

Nama Mahasiswa

NPM

Tanggal Masuk

Tanggal Selesai

Abstrak ini adalah memung bitul transfer dari LAB. BAHASA
Sesuai dengan usiknya yang telah disetujui oleh dosen pembimbing

Petugas LAB. BAHASA

