

ABSTRAK

Rahma Fitri Yanti, No. Bp 16101155310683, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan S1 Manajemen, 2020, “Pengaruh Variasi Produk dan Lingkungan Fisik Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening DICAFFE 165 UPI “YPTK” Padang”. Dibawah bimbingan Dr. Yulismi,SE,MM dan Chintya Ones Charli,SE,MM

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variasi produk, lingkungan fisik dan loyalitas pelanggan terhadap kepuasan pelanggan DICAFFE 165 UPI “YPTK” Padang. (a) Terdapat Pengaruh positif dan signifikan ($0,001 < 0,05$). Antara variasi produk terhadap kepuasan pelanggan. (b) Terdapat pengaruh positif dan signifikan ($0,008 < 0,05$) antara lingkungan fisik terhadap kepuasan pelanggan. Terdapat pengaruh positif dan signifikan ($0,000 < 0,05$). Antara variasi produk Terhadap Loyalitas pelanggan.(c) Terdapat Pengaruh positif dan signifikan ($0,000 < 0,05$) antara lingkungan fisik terhadap loyalitas pelanggan.(d) Terhadap Pengaruh positif dan signifikan ($0,000 < 0,05$) antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.(e) Variasi Produk tidak memediasi hubungan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan sebesar ($0,152 < 0,118$). (f) lingkungan fisik memediasi hubungan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan sebesar ($0,011 > 0,736$). (g) Berdasarkan uji R^2 kontribusi dari variabel variasi produk dan lingkungan fisik Terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0,264 sedangkan sisanya sebesar 0,736 dipengaruhi oleh variabel lain. (i) Berdasarkan uji R^2 kontribusi variabel variasi produk dan lingkungan fisik dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan adalah sebesar 0,471 sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain. Variabel penelitian yaitu variasi produk (X1), lingkungan fisik (X2), loyalitas pelanggan (Z), dan kepuasan pelanggan (Y). Metode pengumpulan data melalui survei dan mengedarkan kuesioner sebanyak 108 responden. Metode analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, analisis korelasi, regresi linear berganda, untuk uji hipotesis digunakan uji t, uji f dan uji R^2 .

Kata Kunci : Variasi Produk, Lingkungan Fisik, Loyalitas Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan