

PENGARUH HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN *CAFE* (STUDI KASUS PADA *CAFE KUPU BISTRO BANDUNG*)

Randi Ilham Julisal
10090310172

ABSTRAK

Cafe merupakan suatu tipe restoran yang biasanya menyediakan tempat duduk didalam dan diluar ruangan. *Cafe* tidak menyajikan makanan berat namun lebih berfokus pada menu makanan ringan seperti kue, roti, dan sup. Hampir disetiap jalan utama di kota Bandung terdapat *Cafe*. bahkan lebih yang mana menimbulkan adanya persaingan di antara para pelaku usaha *Cafe* tidak terkecuali dari *Cafe Kupu Bistro*. Untuk menghadapi persaingan yang ada, *Cafe Kupu Bistro* berupaya agar produk mereka dapat diterima oleh konsumen. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan melakukan pelaksanaan harga yang baik agar memperoleh konsumen yang setia atau loyal.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan harga di *cafe kupu bistro*, untuk mengetahui pendapat konsumen tentang harga kualitas di *cafe kupu bistro*, untuk mengetahui tingkat loyalitas konsumen *cafe kupu bistro*, untuk mengetahui seberapa besar pengaruh harga terhadap loyalitas konsumen *cafe kupu bistro*.

Jenis penelitian verifikatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen dengan variable dependen. Sedangkan metode yang digunakan adalah studi kasus, yaitu penelitian yang berfungsi mengetahui suatu fenomena, gejala, yang khas atau unik dari suatu individu kelompok, atau objek sosial lainnya. Sehingga dapat diperoleh suatu deskripsi yang rinci mengenai fenomena atau gejala tersebut.

Subjek dalam penelitian ini adalah 100 orang pengunjung *Cafe Kupu Bistro Bandung*. Teknik pengumpulan sampel adalah *non probability sampling*. Analisis data yang di gunakan adalah analisis regresi sederhana yang bertujuan untuk menguji hipotesis.

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan *cafe Kupu Bistro Bandung* dengan nilai $p = 0.000$, koefisien korelasi sebesar 0.544 ($R = 0.544$), dan koefisien determinan ($R\text{-Square}/R^2$) sebesar 29,6%. Artinya pengaruh harga secara signifikan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: harga, loyalitas pelanggan.

THE INFLUENCE OF THE PRICE ON LOYALTY A CAFE (CASE STUDI ON CAFE KUPU BISTRO BANDUNG)

Randi Ilham Julisal
10090310172

ABSTRACT

Cafe is a type of restaurant that usually provides seating inside and outside the room. Cafe does breads, and soups. Almost every main street in the city there are Cafe. even that which gave rise to competition among businesses of Cafe Cafe is no exception Butterfly Bistro. Untuk face existing competition, Butterfly Cafe Bistro strives for a product they can be accepted by consumers. One of the efforts is to make the implementation of a good price in order to obtain a faithful or loyal customers. not serve food, but more focused heavily on the menu of snacks such as cakes.

The purpose of this study was to determine how the execution price in butterfly cafe bistro, to determine consumer opinions about the price of quality in butterfly cafe bistro, to determine the level of consumer loyalty butterfly cafe bistro, to know how big the effect of price on consumer loyalty butterfly cafe bistro.

Type verification research, ie research that aims to determine the effect of independent variables with the dependent variable. While the methods used is the case study, the research that serves to know a phenomenon, symptom, which is a unique characteristic of an individual or group, or other social objects. So as to obtain a detailed description of the phenomena or symptoms.

Subjects in this study were 100 visitors Butterfly Bistro Cafe Bandung. Sample collection technique was non probability sampling. Analysis of the data that is in use is a simple regression analysis aimed to test the hypothesis.

The results of this study demonstrate the effect of price on customer loyalty Butterfly Bistro cafe Bandung with $p = 0.000$, correlation coefficient of 0.544 ($R = 0.544$), and the coefficient of determinant ($R\text{-Square} / R^2$) of 29.6%. This means that the price effect is significantly positive effect on customer loyalty.

Keywords: *price, customers loyalty*