

## ABSTRAK

### PENGARUH HARGA, SUASANA CAFE, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL MODERATOR

(Studi Kasus pada Cafe Bjongngopi Yogyakarta )

JL. Nologaten, Caturtunggal, Kec. Depok, Kabupaten Sleman, Daerah istimewa  
Yogyakarta

Dionisius Apecilus Nggaur  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2018

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah: 1) harga berpengaruh terhadap loyalitas konsumen, 2) suasana cafe berpengaruh terhadap loyalitas konsumen, 3) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen, 4) kepuasan konsumen memoderasi pengaruh harga terhadap loyalitas konsumen, 5) kepuasan konsumen memoderasi pengaruh suasana cafe terhadap loyalitas konsumen, 6) kepuasan konsumen memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen, pada cafe Bjongngopi Yogyakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen cafe Bjongngopi. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*, data diperoleh dengan membagikan kuesioner kepada 100 responden. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah Partial Least Square menggunakan aplikasi WarpPLS 6.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) harga tidak berpengaruh terhadap loyalitas konsumen, 2) suasana cafe berpengaruh terhadap loyalitas konsumen, 3) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen, 4) kepuasan konsumen tidak memoderasi pengaruh harga terhadap loyalitas konsumen, 5) kepuasan konsumen tidak memoderasi pengaruh suasana cafe terhadap loyalitas konsumen, 6) kepuasan konsumen memoderasi (memperlemah) pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen, cafe Bjongngopi Yogyakarta.

Kata kunci: harga, suasana cafe, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, dan loyalitas konsumen.

## ABSTRACT

### THE INFLUENCE OF PRICE, STORE ATMOSPHERE, AND QUALITY OF SERVICE TO CONSUMER LOYALTY WITH CUSTOMER SATISFACTION AS A MODERATING VARIABLE

(Case Study at Cafe Bjongngopi Yogyakarta)

JL. Nologaten, Caturtunggal, Kec. Depok, Sleman District, Yogyakarta Special Region.

Dionisius Apecilus Nggaur  
Sanata Dharma University  
Yogyakarta  
2018

This study aims to determine whether: 1) price influences consumer loyalty, 2) store atmosphere influences the consumer loyalty, 3) quality of service influences on consumer loyalty, 4) consumer satisfaction moderates the influence of price to consumer loyalty, 5) consumer satisfaction moderates the influence of store atmosphere to consumer loyalty, 6) consumer satisfaction moderates the influence of service quality to consumer loyalty, at cafe Bjongngopi Yogyakarta. Population in this research is all consumer of cafe Bjongngopi. Sampling technique using purposive sampling, data obtained by distributing questionnaires to 100 respondents. Data analysis technique in this research is Partial Least Square using WarpPLS 6.0 application. The results showed that: 1) prices had no influenced on consumer loyalty, 2) store atmosphere influenced the consumer loyalty, 3) quality of service influenced consumer loyalty, 4) consumer satisfaction did not moderate the influence of price on consumer loyalty, 5) consumer satisfaction did not moderate the influence of store atmosphere on consumer loyalty, 6) consumer satisfaction moderate (weaken) the influence of service quality to consumer loyalty at cafe Bjongngopi Yogyakarta.

Keywords: price, cafe atmosphere, quality of service, consumer satisfaction and consumer loyalty.