

# **PENGARUH LOKASI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI KASUS PADA WARUNK UPNORMAL JATINANGOR)**

Disusun Oleh:

**Mutmainah Ningtyas Budiman**

Pembimbing:

**Mutia Tri Satya, S.Sos., M.Si**

## **ABSTRAK**

Bisnis kuliner seperti restoran dan cafe saat ini sudah mengalami perkembangan yang sangat pesat salah satunya di Jatinangor. Pertumbuhan jumlah restoran dan kafe di Jatinangor terus mengalami peningkatan, sehingga membuat persaingan menjadi kompetitif. Perlu adanya kualitas pelayanan yang baik dalam mempertahankan loyalitas pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui lokasi, dan loyalitas pelanggan Warunk Upnormal Jatinangor.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh lokasi terhadap loyalitas pelanggan pada Warunk Upnormal Jatinangor. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif. Data yang dikumpulkan dengan teknik kuesioner dan wawancara. Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 orang yang merupakan konsumen Warunk Upnormal Jatinangor. Analisis data menggunakan analisis regresi linier sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perhitungan dari koefisien determinasi dan total pengaruh menggunakan analisis regresi linier sederhana sebesar 27,1% artinya lokasi memiliki pengaruh besar sebesar 27,1% terhadap loyalitas pelanggan, sisanya sebesar 72,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti, sedangkan uji hipotesis uji-t sebesar 6,029. Hasil analisis pengujian hipotesis adalah terdapat pengaruh positif antara lokasi terhadap loyalitas pelanggan.

**Kata Kunci: Lokasi, Loyalitas Pelanggan**

**EFFECT OF LOCATION ON CUSTOMER LOYALTY  
(CAFE STUDY AT WARUNK UPNORMAL JATINANGOR)**

Written by:

Mutmainah Ningtyas Budiman

Preceptor:

**Mutia Tri Satya, S.Sos., M.Si**

***ABSTRACT***

*Culinary businesses such as restaurants and cafes now have experienced very rapid development, one of them is in Jatinangor. The growth in the number of restaurants and cafes in Jatinangor continues to increase, making competition competitive. There needs to be a good quality of service in maintaining customer loyalty. This study aims to determine the location and customer loyalty of Warunk Upnormal Jatinangor.*

*The purpose of this reseearch is to analyze influence of location to customere loyalty at Warunk Upnormal Jatinangor. The method used in this research is descriptive and verification method. Data collected by questionnaire and interview techniques. Respondents in this study amounted to 100 people who were consumers of Jatinangor's Warunk Upnormal. Data analysis using simple linear regression analysis.*

*The result showed that the calculation of the coefficient of determination and total influence using simple linear regression analysis of 27,1% means a location has a contribution 27,1% to customer loyalty, the remainder of 72,9% influenced by other variabels not examined, while the hypothesis test of 6,029 t-test. The results of the analysis of hypothesis testingis there is a positive infulence between location to customer loyalty.*

***Keyword: Location, Customer Loyalty***