

ABSTRAK

Bisnis kuliner kedai kopi di Indonesia terus tumbuh dan terlihat menjamur dalam tiga tahun terakhir. Gaya hidup minum kopi saat ini sedang menjadi tren di kalangan masyarakat, khususnya millennial. Salah satu kedai kopi terbanyak di Indonesia adalah Kopi Janji Jiwa dengan total 500 kedai. Kopi Janji Jiwa didirikan oleh Billy Kurniawan di ITC Kuningan pada tahun 2018. Kopi Janji Jiwa Bekasi mendominasi kedai kopi lainnya dimana total kedai Kopi Janji Jiwa Bekasi mencapai 24 gerai.

Berdasarkan hasil pra-kuisisioner yang diberikan kepada 30 responden dalam pembelian Kopi Janji Jiwa Bekasi, sebanyak 83% atau 25 responden pernah membeli Kopi Janji Jiwa Bekasi lebih dari satu kali maka dapat dikatakan adanya bentuk loyalitas konsumen. Variabel Loyalitas Konsumen dapat dipengaruhi oleh banyak faktor termasuk Variabel Kualitas Pelayanan Retail. Selain itu juga dapat dipengaruhi oleh Variabel Intervening yaitu Variabel Kepuasan Konsumen. Oleh karena itu tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji apakah Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening dapat mempengaruhi Kualitas Pelayanan Retail terhadap Loyalitas Konsumen Kopi Janji Jiwa di Bekasi.

Penelitian yang dilakukan menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 100 responden yang pernah melakukan pembelian Kopi Janji Jiwa Bekasi lebih dari dua kali dengan teknik pengumpulan sampel yaitu *nonprobability sampling* berjenis *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan *path analysis* dengan bantuan *software* SPSS versi 24.

Hasil dari penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bahwa ada pengaruh langsung antara Kualitas Pelayanan Retail terhadap Kepuasan Konsumen sebesar 69,8%, pengaruh langsung Kualitas Pelayanan Retail terhadap Loyalitas Konsumen sebesar 9,85%, pengaruh langsung Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen sebesar 15,6%, dan pengaruh secara tidak langsung antara Kualitas Pelayanan Retail terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan konsumen sebagai variabel intervening sebesar 64,5% di Kopi Janji Jiwa Bekasi.

Keywords: Kualitas Pelayanan Retail, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen.