

ABSTRAK

Adanya perkembangan yang ketat dalam industri kulineran menjadi sebuah tantangan bagi pelaku bisnis kuliner. Persaingan yang ketat menuntut para pelaku bisnis untuk menyusun strategi yang tepat agar dapat bersaing dengan kompetitor lainnya. Menerapkan strategi dalam suatu bisnis sangatlah penting, terutama strategi pemasaran untuk mempertahankan bisnis perusahaan. Pizza Hut menerapkan strateginya untuk memenangkan persaingan melalui keadilan harga dan kepuasan yang diberikan kepada pelanggannya agar pelanggan menjadi loyal dengan keadilan harga dan kepuasan yang diberikan oleh Pizza Hut, karena apabila pelanggan sudah loyal, maka pelanggan tidak akan berpindah ke perusahaan pizza lain. Hal tersebut berpotensi mempengaruhi niat mengunjungi kembali pelanggan yang telah mengunjungi Pizza Hut agar dapat mengunjunginya kembali di masa depan dan berdampak pada loyalitas pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki Pengaruh Keadilan Harga dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan yang dimediasi oleh Niat Mengunjungi Kembali pada Pizza Hut di Bandung.

Metode penelitian yang dilakukan yaitu kuantitatif dengan tujuan kausal. Penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan tipe *purposive sampling* minimal 200 responden pelanggan yang pernah datang ke restoran Pizza Hut di Bandung. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah penyebaran kuesioner dengan memberikan penilaian terhadap 14 item pernyataan. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dan pengolahan data dilakukan melalui *software* SmartPLS 3.2.9.

Berdasarkan hasil analisis data, diperoleh kesimpulan keadilan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat mengunjungi kembali. Keadilan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat mengunjungi kembali. Kepuasan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Niat mengunjungi kembali pelanggan restoran Pizza Hut di Bandung berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Niat mengunjungi kembali dari pelanggan restoran Pizza Hut di Bandung berpengaruh positif dan signifikan dalam memediasi pengaruh keadilan harga terhadap loyalitas pelanggan. Niat mengunjungi kembali pelanggan restoran Pizza Hut di Bandung berpengaruh positif dan signifikan dalam memediasi pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan.

Adapun saran dari penelitian ini yaitu restoran Pizza Hut di Bandung disarankan dapat memberikan dan mempertahankan keadilan harga, kepuasan, dan niat mengunjungi kembali pelanggan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Keadilan harga, Kepuasan, Loyalitas pelanggan, Niat mengunjungi kembali.