

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pengaruh pengalaman pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Kopi Kenangan di Bandung, dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. Jenis penelitian yang dipakai di penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Berdasarkan tujuan penelitian ini ialah penelitian konklusif bersama tipe penyelidikan kausal (Indrawati, 2015). Populasi dalam penelitian ini merupakan konsumen pernah datang minimal 2 kali ke Kopi Kenangan yang jumlahnya tidak diketahui secara pasti, maka pengukuran sampel menggunakan rumus bernoulli untuk penarikan sampel dengan pendekatan proporsi, sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 400 responden. Berdasarkan hasil penelitian ini, pengalaman pelanggan pada konsumen Kopi Kenangan Bandung berada pada kategori baik/puas, kualitas pelayanan yang diberikan Kopi Kenangan Bandung kepada para konsumen berada pada kategori sangat baik/sangat tinggi, kepuasan pelanggan Konsumen Kopi Kenangan Bandung berada pada kategori baik/ puas, loyalitas konsumen Konsumen Kopi Kenangan Bandung berada pada kategori baik/ puas, terdapat pengaruh pengalaman pelanggan terhadap pengalaman pelanggan, terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, terdapat pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas konsumen, terdapat pengaruh pengalaman pelanggan terhadap loyalitas konsumen, terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen, terdapat pengaruh pengalaman pelanggan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan pelanggan, terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Konsumen Dan Kepuasan Konsumen