

ULA WARI SETIAWATI. NIM. 16.03.3.1.1.00006. Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Rocket Chicken Cabang Lamongan. Di bawah bimbingan **Dr. Ir. Raden Faridz, MP** dan **Dr. Ir. Abdul Azis Jakfar, MT.**

ABSTRAK

Kepuasan dan loyalitas konsumen merupakan bagian penting dalam keberlanjutan suatu usaha, hal ini dikarenakan kepuasan dan loyalitas konsumen sangat berpengaruh terhadap pendapatan perusahaan. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengidentifikasi dan menganalisa faktor yang mempengaruhi kepuasan terhadap loyalitas konsumen serta menganalisa hubungan antara kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen Rocket Chicken cabang Lamongan. Metode yang digunakan dalam analisis kepuasan konsumen yaitu Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI), analisis untuk loyalitas konsumen menggunakan piramida loyalitas dan metode untuk menganalisis hubungan yaitu Structural Equation Modelling jenis Partial Least Square (SEM_PLS). Berdasarkan hasil penelitian didapatkan hasil perhitungan IPA, untuk atribut yang perlu ditingkatkan pada Rocket Chicken cabang Lamongan adalah atribut higienitas dalam penyajian, cepatnya penyajian dalam menyajikan menu pesanan dan tersedianya makanan dan minuman yang ingin dipesan oleh konsumen. Untuk hasil perhitungan indeks kepuasan didapatkan nilai CSI sebesar 69,83%. Untuk hasil analisis tingkatan loyalitas konsumen Rocket Chicken paling banyak yaitu switcher buyer dengan nilai 21,50%. Hasil analisis SEM menyatakan bahwa kepuasan konsumen memiliki hubungan yang signifikan terhadap loyalitas konsumen Rocket Chicken karena nilai T-Statistik 2,224 yang lebih besar dari T-Tabel (1,96).

Kata Kunci : *Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index, Brand Loyalty, Structural Equation Modelling_Partial Least Square*

ULA WARI SETIAWATI. NIM. 16.03.3.1.1.00006. Analyze The Factors That Influence The Satisfaction With The Customer Loyalty Rocket Chicken Lamongan Branch. Di bawah bimbingan **Dr. Ir. Raden Faridz, MP** dan **Dr. Ir. Abdul Azis Jakfar, MT**.

ABSTRACT

Consumer satisfaction and loyalty is an important part in the sustainability of a business, this is because customer satisfaction and loyalty is highly influential on company revenue. The purpose of this study is to identify and analyze the factors that influence the satisfaction with the customer loyalty and analyze the relationship between customer satisfaction with consumer loyalty in the branch of Rocket Chicken in Lamongan. The methods used in the analysis of consumer satisfaction are Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI), analysis for consumer loyalty using the pyramid of loyalty and the method for analyzing relationships is Structural Equation Modeling, type Partial Least Square (SEM_PLS). Based on the results of the study, it obtained IPA calculation results, for attributes that need to be improved in the branch of Rocket Chicken in Lamongan are the attribute of hygiene in the food serving, the speed at which the waiters serve the order menu and the availability of food and drinks that consumers want to order. For the satisfaction index calculation results, it obtained CSI value of 69.83%. For the results of the analysis of the highest level of Rocket Chicken consumer loyalty is switcher buyers with value of 21.50%. The results of SEM analysis state that customer satisfaction has a significant relationship to Rocket Chicken consumer loyalty because the T-Statistics value of 2.224 is greater than the T-Table (1.96).

Kata Kunci : Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index, Brand Loyalty, Structural Equation Modelling_Partial Least Square