

Pengaruh *Customer Experience* Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Restoran Ayam Penyet Jakarta (Apj) Cabang Ringroad Medan Tahun 2023

Oleh :

Febelius Hulu

190311066

ABSTRAK

Loyalitas pelanggan merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan suatu usaha terutama usaha kuliner. Loyalitas dapat dipengaruhi oleh faktor pelayanan pelanggan, kebersihan ruangan makan, kelengkapan fasilitas dan kenyamanan yang dirasakan pelanggan (*customer experience*). Selain *customer experience*, kualitas produk merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas seorang pelanggan. Kualitas produk mencakup, cita rasa yang enak, bahan makanan yang berkualitas, tekstur masakan yang baik, dan desain penyajian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh *Customer Experience* dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Restoran Ayam Penyet Jakarta (APJ) Cabang Ringroad Medan Tahun 2023. Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif bersifat survei dengan pendekatan *Basic Research*. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pelanggan restoran Ayam Penyet Jakarta (APJ) cabang Ringroad Medan. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 96 pelanggan, pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian ini di uji menggunakan uji statistik *Regresi Linear Berganda*, diperoleh nilai $p\text{-value} = 0,000 < \alpha = 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya bahwa *customer experience* (X1), dan Kualitas Produk (X2) secara bersama-sama (simultan) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y). Hasil uji koefisien determinasi (R^2) diperoleh nilai R^2 (R^2 Square) sebesar 0.552 atau 55.2% yang berarti bahwa terdapat Pengaruh yang signifikan antara *Customer Experience* dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Restoran Ayam Penyet Jakarta (APJ) Cabang Ringroad Medan Tahun 2023.

Kata Kunci : *Customer Experience*, Kualitas Produk, Loyalitas Pelanggan

Referensi : 32 (2017-2023)

***The Effect of customer experience and Product Quality on
Customer Loyalty at the Restaurant of Ayam Penyet Jakarta
Branch in Ringroad Medan (APJ) 2023 year.***

Oleh :

Febelius Hulu

190311066

ABSTRACT

Customer loyalty is a measure of the success of a business, especially a culinary business. Loyalty can be influenced by customer service factors, the cleanliness of the dining room, the completeness of the facilities, and the comfort that the customer feels (customer experience). Besides customer experience, product quality is one of the factors that influences a customer's loyalty. Product quality includes good taste, quality food ingredients, good cooking texture, and serving design. This study aims to determine the influence of customer experience and Product Quality on Customer Loyalty at the Restaurant of Ayam Penyet Jakarta Branch in Ringroad Medan (APJ) 2023 year. This type of research is a survey-type quantitative research approach. Basic research. The population in this study were all customers of the Ayam Penyet Jakarta (APJ) restaurant, Ringroad Medan branch. The sample in this study was 96 customers, taking samples using the technique of purposive sampling. The results of this study tested using statistical tests multiple linear regression, earned p value = $0.000 < \alpha = 0.05$ so it can be concluded that H_0 is rejected and H_a is accepted. It means that customer experience (X_1), and Product Quality (X_2) simultaneously (simultaneously) have a significant influence on customer loyalty (Y). The results of the test for the coefficient of determination (R^2) obtained the value of R^2 (R square) of 0.552 or 55.2% which means that there is a significant influence between Customer experience and Product Quality on Customer Loyalty at the Restaurant of Ayam Penyet Jakarta Branch in Ringroad(APJ) 2023 year.

Keywords: customer experience, product quality, customer loyalty

Reference : 32 (2017-2023)