

ABSTRAK

PENGARUH KESENANGAN KONSUMEN (*CUSTOMER DELIGHT*) TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA SURYA SWALAYAN GEDUNG MENENG BANDAR LAMPUNG

Oleh

Lilik Septyaningrum

Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung

Surya Swalayan adalah perusahaan retail lokal yang berada di Bandar Lampung dan salah satu cabangnya berada di Gedung Meneng. Masalah yang dihadapi oleh Surya Swalayan Gedung Meneng yaitu tingginya tingkat persaingan antar perusahaan retail yang semakin kompetitif. Cara memenangkan persaingan tersebut adalah perusahaan harus berusaha untuk mengetahui apa yang menjadi keinginan dan kebutuhan konsumen serta memberikan pelayanan istimewa, sehingga konsumen dapat benar-benar terpuaskan bahkan lebih dari sekedar merasa puas. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel *customer delight* yang terdiri dari *justice*, *esteem* dan *finishing touch* terhadap loyalitas pelanggan pada Surya Swalayan Gedung Meneng Bandar Lampung. Metode pengambilan sampel menggunakan *probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 204 responden diambil dari konsumen Surya Swalayan Gedung Meneng Bandar Lampung yang memiliki kartu member Surya lebih dari tiga tahun dan masih aktif. Penelitian ini menggunakan metode analisis statistik yang terdiri dari analisis regresi linear berganda, uji normalitas, pengujian signifikan simultan (uji F), pengujian signifikan parsial (uji t) dan analisis determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *customer delight* yang terdiri dari *justice*, *esteem*, *finishing touch* berpengaruh signifikan dengan sumbangan sebesar 30,7% terhadap loyalitas pelanggan. Berdasarkan nilai koefisien regresi variabel yang memiliki pengaruh paling besar yaitu variabel *justice* (X1) sedangkan variabel yang memiliki pengaruh terkecil adalah variabel *finishing touch* (X3).

Kata kunci: *Customer Delight*, *Justice*, *Esteem*, *Finishing touch*, Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF CUSTOMER DELIGHT TO CUSTOMER LOYALTY AT SURYA MINIMARKET IN GEDUNG MENENG BANDAR LAMPUNG

By

Lilik Septyaningrum

Management, Economics and Business Faculty University of Lampung

Surya minimarket is local retail company which is located in Bandar Lampung and one of the parts of this store is on Gedung Meneng. The problem that is faced of Surya minimarket in Gedung Meneng is high competition between the other retail companies. To solve the problem, the company should know what the consumer need and want and exclusive service to make them satisfied. The purpose of this research is to find out the influence of customer delight variable which consisted of justice, esteem, finishing touch on customer loyalty at Surya minimarket in Gedung Meneng Bandar Lampung. The researcher took the sample using probability sampling with purposive sampling technique. The amount of samples in this research is 204 responden from the Surya minimarket in Gedung Meneng Bandar Lampung customers who have member card of this store more than 3 years that are still active. The method of this research used statistic analysis which consisted of multiple linear regression analysis, normality test, simultaneous significant test, partial significant test, and determination analysis. The result of this research shows that customer delight variable which consisted of justice, esteem, finishing touch has significant effect which valued positively as much as 30,7% on customer loyalty. Based on the value of the regression coefficient that has the most influence is justice variable (X1), while variable that has the least influence is finishing touch variable (X3).

Keywords: Customer Delight, Justice, Esteem, Finishing touch, Customer Loyalty.