

## ABSTRAK

### PENGARUH NILAI DAN GAYA HIDUP SERTA KELOMPOK ACUAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN YANG DIMEDIASI OLEH VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN

(Studi pada Konsumen UMKM Kuliner Waroeng Mie Aceh Jamboe Raya  
di Bandar Lampung)

Oleh

AFRILIA KHALISA

Industri kuliner di Indonesia terus berkembang pesat, dengan salah satu sektor penting dalam perekonomian yaitu Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Salah satu UMKM kuliner yang mampu bertahan di tengah ketatnya persaingan adalah Waroeng Mie Aceh Jamboe Raya di Bandar Lampung yang diminati oleh berbagai kelas sosial, terutama kelas menengah ke atas. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh nilai dan gaya hidup serta kelompok acuan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi. Penelitian ini menggunakan *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif. Data dianalisis menggunakan *Partial Least Square-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) berdasarkan sampel 97 konsumen Waroeng Mie Aceh Jamboe Raya di Bandar Lampung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai dan gaya hidup serta kelompok acuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dan kelompok acuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, namun nilai dan gaya hidup tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Sementara itu, kepuasan pelanggan memediasi secara signifikan pengaruh nilai dan gaya hidup serta kelompok acuan terhadap loyalitas pelanggan. Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dan kelompok acuan memiliki peran penting dalam membentuk loyalitas pelanggan, sedangkan nilai dan gaya hidup berperan sebagai faktor pendukung melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi.

**Kata Kunci:** Nilai dan Gaya Hidup, Kelompok Acuan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

## **ABSTRACT**

### **THE INFLUENCE OF VALUES AND LIFESTYLE AS WELL AS REFERENCE GROUPS ON CUSTOMER LOYALTY MEDIATED BY CUSTOMER SATISFACTION**

***(A Study on Consumers of Culinary MSME Waroeng Mie Aceh Jamboe  
Raya in Bandar Lampung)***

**By**

**AFRILIA KHALISA**

*The culinary industry in Indonesia continues to grow rapidly, with one of the important sectors in the economy being Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs). One culinary MSME that has managed to survive amidst fierce competition is Waroeng Mie Aceh Jamboe Raya in Bandar Lampung, which is favored by various social classes, especially the upper middle class. This study aims to analyze the influence of values and lifestyle as well as reference groups on customer loyalty with customer satisfaction as a mediating variable. This research uses explanatory research with a quantitative approach. Data were analyzed using Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) based on a sample of 97 consumers from Waroeng Mie Aceh Jamboe Raya in Bandar Lampung. The research results show that values and lifestyle, as well as reference groups, have a positive and significant impact on customer satisfaction. Customer satisfaction and reference groups have a positive and significant impact on customer loyalty, but values and lifestyle do not have a significant impact on customer loyalty. Meanwhile, customer satisfaction significantly mediates the influence of values and lifestyle, as well as reference groups, on customer loyalty. These findings indicate that customer satisfaction and reference groups play an important role in shaping customer loyalty, while values and lifestyles act as supporting factors thru customer satisfaction as a mediating variable.*

**Keywords:** *Values and Lifestyle, Reference Groups, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*