

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas pelanggan '*disaat ngopi*' di Kota Semarang, dengan meneliti pengaruh price (harga), product quality (kualitas produk), dan convenience (kemudahan) melalui customer satisfaction (kepuasan pelanggan) sebagai variabel intervening.

Sampel penelitian terdiri dari 200 konsumen di Kota Semarang yang telah mengonsumsi atau membeli produk '*disaat ngopi*' dalam empat bulan terakhir. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang disebarluaskan secara online. Analisis data dilakukan menggunakan SEM (Structural Equation Modeling) yang diproses melalui SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) 21 dan AMOS (Analysis of Moment Structure) 24.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa price, product quality, dan convenience memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap customer satisfaction. Selain itu, ketiga variabel tersebut juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap customer loyalty. Dengan kata lain, price, product quality, dan convenience dapat memengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan secara langsung, sementara kepuasan pelanggan berperan sebagai mediator yang turut meningkatkan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Harga, Kualitas Produk, Kemudahan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan