

Joineer H. Ch. Malonda (5080051). Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan *Coffee Shop* “x”. Skripsi. Sarjana Strata 1. Surabaya: Fakultas Psikologi Universitas Surabaya, Laboratorium Psikologi Industri dan Organisasi (2014).

INTISARI

Coffee Shop ditandai dengan pelayanannya yang cepat dan suasana yang informal untuk menciptakan kesan santai bagi para pelanggannya. Meningkatnya konsumsi kopi pada masyarakat menyebabkan semakin berkembangnya industri *coffee shop* dan berdampak pada ketatnya persaingan antar *coffee shop*. Adanya hubungan antara kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan menjadi hal yang penting diketahui oleh para pengusaha *coffee shop* untuk dapat menentukan strategi pemasaran yang tepat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan pada *coffee shop* “x”, serta menganalisis hubungan antara kepuasan dan loyalitas pelanggan *coffee shop* “x”.

Subjek penelitian berjumlah sebanyak 74 pelanggan loyal pada *coffee shop* “x”, yang rutin mengunjungi *coffee shop* “x” dan telah mereferensikan *coffee shop* “x” pada orang-orang dikenalnya.. Data yang telah terkumpul kemudian diolah menggunakan *SPSS for Windows* untuk mengetahui tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan serta menganalisis keterkaitan antara kepuasan dan loyalitas pelanggan *coffee shop* “x”. Data diuji menggunakan korelasi *Product Moment Non-Parametrik Spearman*.

Hasil yang diperoleh koefisien $r = 0,851$ $p = 0,000$ sehingga menunjukkan adanya hubungan positif antara kepuasan dan loyalitas pelanggan *coffee shop* “x”. Makin tinggi tingkat kepuasan pelanggan *coffee shop* “x” akan diikuti dengan loyalitas pelanggan *coffee shop* “x”. Saran untuk *coffee shop* “x” adalah dengan menambah variasi menu sehingga membuat pelanggan tidak merasa jenuh dan membuat iklan terkait informasi *coffee shop* “x”.

Kata Kunci: Kepuasan, Loyalitas, Pelanggan, *Coffee Shop*, Pemasaran Jasa