

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS PELANGGAN PADA KFC SPBU AIA PACAH PADANG

Yuliani¹⁾, Lindawati²⁾, Mery Trianita³⁾

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bung Hatta

Email: yulianiyuli485@gmail.com

PENDAHULUAN

KFC merupakan salah satu restaurant *fastfood* yang cukup di gemari oleh masyarakat kota Padang. Ini terbukti dengan berkembang pesatnya KFC di Kota Padang dalam beberapa tahun terakhir dengan menambah cabang baru. Salah satu yang terbaru yaitu KFC SPBU Aia Pacah Padang. Walaupun masih terbilang baru tapi pelanggannya tak kalah banyak dengan cabang-cabang KFC yang tersebar di kota padang. Berdasarkan Survei awal yang dilakukan pada pelanggan KFC SPBU Aia Pacah di peroleh presentase 67 %, ini dapat diartikan bahwa tingkat loyalitas pelanggan cukup loyal. Tidak bisa di pungkiri bahwa kepercayaan masyarakat citra merek KFC yang sudah mempunyai reputasi yang baik dalam benak pelanggan, juga karena pelayanan yang di berikan juga sangat dan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan karena sesuai dengan harapan pelanggan membantu dalam perkembangan dari KFC SPBU Aia Pacah sehingga membuat pelanggan cukup loyal.

Tjiptono (2008) mengemukakan bahwa loyalitas pelanggan sebagai komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko, pemasok berdasarkan sikap yang sangat positif dan tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten[1]. Sedangkan Kotler (2008) mengemukakan bahwa loyalitas pelanggan adalah suatu pembelian ulang yang dilakukan oleh seorang pelanggan karena komitmen pada suatu merek atau perusahaan[2].

Sementara itu pada penelitian yang dilakukan Pritandhari (2015) menemukan bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas diantaranya yaitu: kualitas pelayanan, reputasi merk, dan kepuasan pelanggan[3].

Penelitian yang dilakukan Toton dan Sukma (2012) menemukan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas yaitu kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 dimensi (*realibility, responsiveness, assurance, emphaty dan tangibles*)[4]. sebagaimana dalam usaha di bidang restaurant tentu pelayanan yang di lakukan oleh perusahaan adalah hal yang di butuhkan pelanggan karena saat mengonsumsi sesuatu tentu perlu suasana yang nyaman, aman, bersih dan juga perhatian tertentu dari perusahaan. Baik itu berkaitan dengan pesanan maupun tentang menanggapi keluhan pelanggan.

METODE

Adapun yang dijadikan sebagai objek dalam penelitian ini adalah KFC SPBU Aia Pacah Padang. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 138. Jumlah ini di peroleh dengan menggunakan rumus dari Chochran (1963) dalam (Sarwono 2012:)[5] sebagai berikut :

$$n_0 = \frac{z^2 pq}{e^2}$$

Teknik pengambilan sampelnya adalah *purposive sampling*, yaitu teknik untuk menentukan sampel penelitian dengan beberapa pertimbangan tertentu yang bertujuan agar data yang diperoleh nantinya bisa lebih representatif (Sugiyono, 2016) [6].

Adapun beberapa kriteria yang di tetapkan oleh peneliti :

1. Usia diatas 17 tahun
2. Minimal 2 kali berkunjung ke KFC SPBU Aia Pacah Padang

Metode analisis data yang di gunakan adalah analisis *Principal Component Analysis*

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengemukakan terdapat 3 faktor-faktor yang mempengaruhi Loyalitas Pelanggan. Hasil pengujian terdapat pada tabel berikut

Tabel 1.1 Hasil Analisis Matrik

Nama Faktor	Kode	Factor Loading	Total Contribution %
Kualitas Pelayanan	F1	0,722	45,456
	F2	0,654	
	F3	0,662	
	F4	0,773	
	F5	0,626	
	F6	0,773	
	F7	0,583	
	F8	0,686	
	F9	0,614	
	F10	0,555	
	F11	0,624	
F12	0,649		
Citra Merek	F13	0,723	7,782
	F14	0,855	
	F15	0,805	
	F16	0,769	
Kepuasan Pelanggan	F17	0,658	6,266
	F18	0,579	
	F19	0,652	
F20	0,739		
Total Contribution %	60,504		

Berdasarkan hasil pengujian analisis faktor yang telah dilakukan ditemukan bahwa faktor utama yang mempengaruhi loyalitas pelanggan untuk belanja KFC SPBU Aia Pacah adalah kualitas pelayanan yang diberikan dengan total contribution sebesar 46,456%. Sedangkan faktor kedua yang mempengaruhi loyalitas pelanggan untuk belanja di KFC SPBU Aia Pacah adalah citra merek dari KFC dengan total contribution sebesar 7,782%. Sementara faktor ketiga yang mempengaruhi loyalitas pelanggan pada KFC SPBU Aia Pacah Padang adalah kepuasan yang pelanggan setelah berbelanja di KFC SPBU Aia Pacah Padang dengan total contribution sebesar 6,266%. Secara keseluruhan kualitas pelayanan,

citra merek, dan kepuasan pelanggan mempunyai mempunyai variasi kontribusi sebesar 60.504 % .

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian analisis faktor yang telah dilakukan terdapat 3 faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan yaitu kualitas pelayanan, citra merek dan kepuasan pelanggan.

Saran

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis maka disarankan KFC SPBU Aia Padang untuk meningkatkan manfaat atau nilai pada Produk KFC dari KFC agar lebih baik di bandingkan pesaing yang dapat mendorong pelanggan merasa puas pada produk KFC karena kedua faktor itu masih lemah di bandingkan dengan kualitas pelayanan.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terima kasih kepada Ibu Lindawati, S.E.,M.Si, selaku pembimbing I dan kepada Ibu Mery Trianita, S.E.,M.M, selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan, serta pikirannya dalam memberikan bimbingan, petunjuk atau pendapat yang sangat penulis butuhkan dalam penulisan ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Edisi kedua. Yogyakarta: Andi, 2008.
- [2] Kotler dan Armstrong, *Prinsip-prinsip pemasaran*, 12th ed. Jakarta, 2008.
- [3] M. Pritandhari, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Keunggulan Bersaing (Studi Pada Bmt Amanah Ummah Sukoharjo)," *PROMOSI (Jurnal Pendidik. Ekon.*, vol. 3, no. 1, pp. 50–60, 2015, doi: 10.24127/ja.v3i1.142.
- [4] T. Toton and A. Sukma, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Produk Sim Card Flexi Trendy Pada PT. Telkom Di Kota Bandar Lampung," *J. Manaj. dan Bisnis Univ. Bandar Lampung*, vol. 3, no. 1, p. 111821, 2012.
- [5] Jonathan Sarwono, *Metode Kuantitatif dan Kualitatif*. Jakarta, 2012.
- [6] Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Cv Alfabeta, 2013.