

ABSTRAKSI

Farrell Al Ghazali, Nomor Mahasiswa 152150106, Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, Judul penelitian “Pengaruh Pengalaman Merek dan Nilai yang Dirasakan terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan” (Studi pada Pelanggan Bakso Klenger Ratu Sari Yogyakarta Jalan Perumnas, Mundu Saren, Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta), 2019. Dosen Pembimbing Sigit Haryono dan Adi Soeprpto.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh Pengalaman Merek dan Nilai yang Dirasakan terhadap Kepuasan Pelanggan serta dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan. Ukuran sampel pada penelitian ini 96 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah *Probability Sampling* dengan *Systematic Random Sampling* untuk populasi tak terbatas. Teknik analisis data menggunakan Analisis Statistik Deskriptif dan Analisis Statistik Inferensial yang menggunakan metode statistik *Structural Equation Modelling* menggunakan *SmartPLS 3.0*.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa Pengalaman Merek (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Z) dengan t-hitung sebesar $3.567 > t\text{-tabel sebesar } 1.65$, Nilai yang Dirasakan (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Z) dengan t-hitung sebesar $4.487 > t\text{-tabel sebesar } 1.65$, Pengalaman Merek (X1) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) dengan t-hitung sebesar $2.016 > t\text{-tabel sebesar } 1.65$, Nilai yang Dirasakan (X2) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) dengan t-hitung sebesar $2.081 > t\text{-tabel sebesar } 1.65$, dan Kepuasan Pelanggan (Z) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) dengan t-hitung sebesar $5.415 > t\text{-tabel sebesar } 1.65$.

Berdasarkan hasil penelitian, saran untuk pihak Bakso Klenger Ratu Sari Yogyakarta adalah memperhatikan Pengalaman Merek guna meningkatkan Kepuasan Pelanggan yang mendorong pelanggan menjadi loyal. Cara yang dapat dilakukan Bakso Klenger Ratu Sari Yogyakarta adalah dengan meletakkan gambar atau berbagai aksesoris yang berhubungan dengan bakso dimulai dari parkir dan pintu masuk warung Bakso Klenger Ratu Sari Yogyakarta agar dapat menggugah rasa lapar pelanggan saat berada di Bakso Klenger Ratu Sari Yogyakarta. Bakso Klenger Ratu Sari Yogyakarta juga harus memperhatikan Nilai yang Dirasakan guna meningkatkan Kepuasan Pelanggan yang mendorong pelanggan menjadi loyal. Cara yang dapat dilakukan Bakso Klenger Ratu Sari adalah dengan cara lebih meningkatkan lagi keunggulan serta kelebihan Bakso Klenger Ratu Sari Yogyakarta seperti kualitas produk, kualitas pelayanan, dan suasana yang ditawarkan lebih baik dibandingkan warung bakso lainnya. Hal tersebut yang membuat pelanggan yang datang ke warung Bakso Klenger Ratu Sari Yogyakarta mendapatkan kesan yang baik bagi orang lain dibandingkan dengan datang ke warung bakso lainnya.

Kata Kunci: Pengalaman Merek, Nilai yang Dirasakan, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan.