

**PENGARUH KAPABILITAS PERSONAL TERHADAP KEUNGGULAN
BERSAING DENGAN KEPUASAN PELANGGAN DAN RETENSI
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL ANTARA**

(Survei pada Pelanggan Sorabel di Kecamatan Depok, Sleman)

WINDA PRADINA

NIM. 141160212

Mahasiswa Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Yogyakarta

[\(windapradina11@gmail.com\)](mailto:windapradina11@gmail.com)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh langsung kapabilitas personal, kepuasan pelanggan, retensi pelanggan terhadap keunggulan bersaing dan pengaruh tidak langsung kapabilitas personal terhadap keunggulan bersaing melalui kepuasan pelanggan dan retensi pelanggan pada pelanggan sorabel di kecamatan depok, sleman. Variabel independen yang digunakan adalah kapabilitas personal lalu variabel dependen yang digunakan adalah keunggulan bersaing selanjutnya kepuasan pelanggan dan retensi pelanggan sebagai variabel antara. Populasi dalam penelitian adalah seluruh pelanggan Sorabel yang berada di Kecamatan Depok, Sleman. Sampel dalam penelitian adalah 150 pelanggan Sorabel yang berada di Kecamatan Depok, Sleman yang telah melakukan pembelian pada Sorabel sebanyak 2 kali pembelian atau lebih. Sampel yang dikumpulkan menggunakan teknik *cluster sampling*

porportionate dengan mengelompokkan kedalam 3 jurusan yaitu kelompok Catur Tunggal, Desa Maguwoharjo, dan Desa Condong Catur dan *purposive sampling* dengan kriteria telah melakukan pembelian pada Sorabel sebanyak 2 kali pembelian atau lebih. Metode analisis penelitian ini menggunakan *metode structural equation modelling* (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara langsung antara kapabilitas personal, kepuasan pelanggan dan retensi pelanggan terhadap keunggulan bersaing dan terdapat pengaruh yang signifikan secara tidak langsung antara kapabilitas personal terhadap keunggulan bersaing melalui kepuasan pelanggan dan retensi pelanggan.

Kata kunci: kapabilitas personal, kepuasan pelanggan, retensi pelanggan, keunggulan bersaing.