

ABSTRAK

Berdikari Koffee berdiri pada tahun 2020 merupakan salah satu kedai kopi yang sedang berkembang di Magelang dengan konsen kedai kopi Indoor. Usaha ini ingin lebih meningkatkan retensi pelanggan untuk meningkatkan penjualan. Untuk itu, dilakukan analisis faktor retensi pelanggan sehingga dapat meningkatkan jumlah penjualan.

Dalam penelitian ini menggunakan tipe deskriptif verifikatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan nonprobability sampling dengan purposive sampling. Sampel penelitian merupakan pengunjung Berdikari Koffee dengan kriteria pernah melakukan pembelian lebih dari satu kali. Ukuran sampel sebanyak 164 responden dengan teknik analisis data menggunakan analisis statistik deskriptif dan *Exploratory Factor Analysis* (EFA) untuk menemukan faktor-faktor yang menstimulus retensi pelanggan di Berdikari Koffee. EFA dimulai dari tahap pemilihan variabel dengan KMO & Bartlett *Test*, dan MSA, ekstraksi faktor dengan metode PCA, serta rotasi faktor dengan metode varimax. Faktor-faktor yang dianalisis terdiri dari 25 item yang menstimulus retensi pelanggan berdasarkan penelitian pendahuluan terhadap responden.

Hasil dari penelitian ini diperoleh 4 faktor yang menstimulus retensi pelanggan di Berdikari Koffee yaitu faktor pelayanan dan produk, faktor relasi, faktor tempat, dan faktor reputasi. Usulan pengembangan usaha yang dilakukan juga dijelaskan pada penelitian ini. Saran untuk penelitian selanjutnya menggunakan variabel dipenelitian ini pada objek yang berbeda.

Kata Kunci: Analisis Faktor, EFA, retensi pelanggan, Berdikari Koffee