

**PENGARUH EKSPEKTASI PELANGGAN DAN APLIKASI BAURAN PEMASARAN
TERHADAP LOYALITAS TOKO MODERN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI INTERVENING
(Survey pada Konsumen Swalayan Progo di Yogyakarta)**

Hery Setyawan Budianto

ABSTRAK

Penelitian tentang perilaku pelanggan modern untuk melihat pengaruh langsung antara ekspektasi pelanggan, aplikasi bauran pemasaran eceran, terhadap loyalitas pelanggan di Yogyakarta. Selain itu pengaruh tidak langsung dengan kepuasan pelanggan sebagai variable intervening. 100 pelanggan swalayan Progo Yogyakarta diambil sebagai sampel, dan hasil penelitian membuktikan bahwa terdapat pengaruh langsung secara negative antara ekspektasi pelanggan terhadap loyalitas maupun kepuasan pelanggan, sedangkan aplikasi bauran pemasaran eceran berpengaruh positif. Aplikasi bauran pemasaran eceran mempunyai pengaruh yang lebih dominan dibandingkan ekspektasi pelanggan. Hasil penelitian juga membuktikan bahwa kepuasan pelanggan merupakan intervening positif antara ekspektasi pelanggan dan aplikasi bauran pemasaran eceran terhadap loyalitas pelanggan ditoko modern Yogyakarta.

Kata kunci : ekspektasi pelanggan, bauran pemasaran eceran, loyalitas.