

ANALYSIS OF FACTORS THAT AFFECT LOYALTY IN KFC SPBU AIA PACAH

Yuliani¹, Lindawati², Mery Trianita²

*¹Department of Management, Faculty of Economics and Business, Bung Hatta
University*

*²Lecturer in Management, Faculty of Economics and Business, Bung Hatta
University*

*Email: Yulianiyuli485@gmail.com,
lindawati@bunghatta.ac.id,
merytrianita@bunghatta.ac.id*

ABSTRACT

This study aims to analyze the factors that influence loyalty to KFC SPBU Aia Pacah customers. The population in this study are all customers who shop at KFC SPBU Aia Pacah Padang. The number of samples 138 people with a minimum criteria of two times shopping. This sampling method is purposive sampling. The type of data used is primary data through questionnaires. Data analyze method used is the chi square test.

The result of this study found that there are three main faktor that influence the loyalty of KFC SPBU Aia Pacah customer . The fist factor service quality has a total eigenvalue of 9.291 and the presentage of variance value is 46,456%. The second factor is the brand image with a total eigenvalue 1.556 and presentage of variance value of 7,782% and the last factor is costumer satisfaction with a total eigenvalue of 1,253 and presentage value of the variance value of 6.266%. overall the three factors above have a total contribution of 60.504 %.

Keyword : Factors that influence Loyalty

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

Yuliani¹, Lindawati², Mery Trianita²

¹Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Bung Hatta

²Dosen Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Bung Hatta

Email: Yulianiyuli485@gmail.com,
lindawati@bunghatta.ac.id,
merytrianita@bunghatta.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pada pelanggan KFC SPBU Aia Pacah Padang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang berbelanja di KFC SPBU Aia Pacah Padang. Jumlah sampel 138 orang dengan kriteria minimal dua kali berbelanja. Metode pengambilan sampel ini adalah *purposive sampling*. Jenis data yang di gunakan adalah data primer melalui penyebaran kuesioner . Metode analisis data data yang di gunakan adalah uji chi square test .

Hasil penelitian ini ditemukan ada tiga faktor utama yang mempengaruhi loyalitas pelanggan KFC SPBU Aia Pacah. Faktor pertama adalah kualitas pelayanan memiliki total *eigenvalue* 9,291 dan persentase nilai *variance* sebesar 46.456 % . Faktor kedua adalah citra merek dengan total *eigenvalue* 1.556 dan presentase nilai *variance* 7.782% dan faktor terakhir adalah kepuasan pelanggan dengan total *eigenvalue* 1.253 dan nilai presentase nilai *variance* 6.266%. Secara keseluruhan ketiga faktor diatas mempunyai total kontribusi sebesar 60.504 %.

Kata Kunci : Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Loyalitas