

ANALISIS STRATEGI DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN PADA GERAJ BAKPIA PATHOK 25 DI YOGYAKARTA

Imelda Rysmawaty, Grita Supriyanto Dewi, Cici Finansia

INTISARI

Latar Belakang: Pertumbuhan sektor pariwisata di Yogyakarta berdampak pada sektor ekonomi, sosial, budaya maupun kuliner. Sektor kuliner saat ini sedang menjadi tren wisata baru yang ditandai dengan adanya pertumbuhan pada elemen restoran dan rumah makan. Makanan khas juga turut berperan dalam perkembangan wisata kuliner yang terjadi. Bakpia sebagai salah satu makanan khas Yogyakarta sebagai oleh-oleh juga berperan dalam perkembangan sektor kuliner. Bakpia Pathok 25 merupakan bakpia yang terkenal di Yogyakarta dan memiliki banyak kompetitor seiring dengan berjalannya waktu. Pelaku usaha harus memiliki cara untuk mempertahankan pelanggan salah satunya dengan membentuk loyalitas pelanggan. Loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Kualitas layanan, harga, suasana toko, dan kualitas makanan merupakan faktor yang diteliti terhadap loyalitas pelanggan pada gerai bakpia pathok 25 yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas layanan, harga, suasana toko, dan kualitas makanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan.

Metode penelitian: Penelitian ini menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM)-PLS dengan beberapa tahapan yaitu uji *outer* model, uji *inner* model dan uji hipotesis (uji t). Penelitian diawali dengan observasi dan studi literatur untuk mengidentifikasi dan memperoleh rumusan masalah kemudian dilanjutkan pada tahap pengumpulan data. Kuesioner digunakan dalam pengumpulan data dengan memilih sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengolahan data dibantu dengan aplikasi *SmartPLS 4* dengan total responden sebanyak 330.

Hasil: Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat faktor yang berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan tanpa dimediasi oleh kepuasan pelanggan yaitu kualitas layanan. Harga merupakan faktor yang tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan namun berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kesimpulan: Hasil penelitian dapat digunakan oleh pelaku usaha bakpia pathok 25 sebagai pertimbangan dalam membentuk loyalitas pelanggan dengan memperhatikan faktor yang berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan yang diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: Kualitas layanan, harga, suasana toko, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan.

**ANALYSIS OF STRATEGY IN FORMING CUSTOMER LOYALTY AT BAKPIA
PATHOK 25 OUTLETS IN YOGYAKARTA**

Imelda Rysmawaty, Grita Supriyanto Dewi, Cici Finansia

ABSTRACT

Background: *The growth of the tourism sector in Yogyakarta has an impact on the economic, social, cultural and culinary sectors. The culinary sector is currently becoming a new tourism trend which is marked by the growth in restaurant elements. Typical food also plays a role in the development of culinary tourism that occurs. Bakpia as one of Yogyakarta's special foods as souvenirs also plays a role in the development of the culinary sector. Bakpia Pathok 25 is a well-known bakpia in Yogyakarta and has many competitors over time. Business actors must have a way to retain customers, one of which is by establishing customer loyalty. Customer loyalty is influenced by several factors. Service quality, price, store atmosphere, and food quality are the factors studied on customer loyalty at Bakpia Pathok 25 outlets which are mediated by customer satisfaction.*

Purpose: *This study aims to determine whether service quality, price, store atmosphere, and food quality affect customer loyalty mediated by customer satisfaction.*

Research method: *This study used the Structural Equation Modeling (SEM)-PLS method with several stages, namely the outer model test, the inner model test and the hypothesis test (t test). The research begins with observation and literature study to identify and obtain the formulation of the problem then proceed to the data collection stage. Questionnaires were used in data collection by selecting samples using a purposive sampling technique. Data processing was assisted by the SmartPLS 4 application with a total of 330 respondents.*

Results: *This study shows that there are factors that have a significant effect on customer loyalty without being mediated by customer satisfaction, namely service quality. Price is a factor that does not affect customer loyalty but does affect customer satisfaction.*

Conclusion: *The results of the study can be used by Bakpia Pathok 25 business actors as a consideration in forming customer loyalty by paying attention to factors that have a significant effect on customer loyalty examined in this study.*

Keywords: *Service quality, price, store atmosphere, customer satisfaction, customer loyalty.*