

LAPORAN SKRIPSI

**PENGARUH PENGALAMAN KONSUMEN, KUALITAS PELAYANAN
DAN NILAI KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MIE
GACOAN DI KOTA SEMARANG**



KWEE, GERRY RENALDY PUDJIANTO

20.D1.0016

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG**

2024

LAPORAN SKRIPSI

**PENGARUH PENGALAMAN KONSUMEN, KUALITAS PELAYANAN
DAN NILAI KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MIE
GACOAN DI KOTA SEMARANG**

Diajukan dalam Rangka Memenuhi

Salah Satu Syarat Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen



Oleh :

KWEE, GERRY RENALDY PUDJIANTO

20.D1.0016

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG**

2024

ABSTRAK

Pertumbuhan bisnis restoran di kota Semarang yang semakin tinggi dan membuat persaingan antar resto semakin ketat tidak dialami pada Mie Gacoan yang selalu ramai dikunjungi oleh pelanggan loyalnya. Ada loyalitas yang tinggi dari pelanggan Mie Gacoan yang membuatnya mau untuk selalu kembali ke Mie Gacoan, sehingga perlu untuk diteliti faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan tersebut. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pengalaman konsumen, persepsi atas kualitas pelayanan dan nilai konsumen terhadap loyalitas konsumen Mie Gacoan Semarang.

Teknik analisis yang akan digunakan adalah metode analisis regresi berganda. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Mie Gacoan Semarang. Sedangkan penentuan sampel dilakukan dengan *purposive sampling* yaitu 102 orang konsumen Mie Gacoan Semarang yang telah melakukan pembelian di Mie Gacoan Semarang minimal dua kali dalam dua bulan terakhir.

Berdasarkan hasil penelitian, pengalaman konsumen, kualitas pelayanan dan nilai konsumen secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen Mie Gacoan. Selain itu pengalaman konsumen, kualitas pelayanan, dan nilai konsumen berpengaruh secara bersama-sama terhadap loyalitas konsumen Mie Gacoan.

Kata Kunci : pengalaman konsumen, persepsi atas kualitas pelayanan, nilai konsumen, loyalitas konsumen