

UNIVERSITAS INTERNASIONAL BATAM

Fakultas Ekonomi
Program Sarjana Manajemen
Semester Ganjil 2019/2020

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERILAKU LOYALITAS TERHADAP GENERASI MILENIAL PADA RESTORAN CEPAT SAJI INTERNASIONAL DI KOTA BATAM

Heriani
NPM : 1641101

ABSTRAK

Penelitian ini dilaksanakan untuk mencari tahu faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi perilaku loyalitas generasi milenial di kota Batam terhadap restoran cepat saji. Penelitian ini dilakukan agar dapat dijadikan referensi bagi para pemilik restoran cepat saji dalam memperhatikan bagaimana perilaku loyalitas pelanggan khususnya kaum milenial terhadap restoran cepat saji yang ada di kota Batam.

Penelitian ini ditujukan kepada pelanggan milenial di kota Batam yang pernah mengunjungi restoran cepat saji KFC, McD, dan Pizza Hut. Sebagaimana restoran cepat saji tersebut dikunjungi dalam frekuensi 2 hingga lebih dari 3 kali dalam setiap minggunya. Terdapat 280 kuesioner yang disebar dan hanya 269 kuesioner yang dapat digunakan dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa semua hubungan variabel independen yaitu *Trust*, *Commitment*, *Satisfaction* mempunyai hubungan signifikan positif terhadap variabel mediasi *Attitudinal loyalty*, kemudian variabel *Attitudinal loyalty* mempunyai hubungan signifikan positif terhadap *Behavioral loyalty*.

Kata kunci: *Trust*, *Commitment*, *Satisfaction*, *Attitudinal loyalty*, *Behavioral loyalty*.