

PENGARUH KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP LOYALITAS PENGUNJUNG PASAR MODERN RAYA LEBAK BUDI BANDAR LAMPUNG

Ramadhani Aulia Akbar

22612010036

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh kepuasan pengunjung terhadap loyalitas pengunjung pada Pasar Modern Raya Lebak Budi Bandar Lampung. Latar belakang penelitian ini didasari oleh hadirnya Pasar Modern Raya Lebak Budi sebagai pasar tradisional modern pertama di Bandar Lampung yang cukup ramai dikunjungi, namun ditemukan persoalan operasional seperti kepadatan pengunjung dan keterbatasan area parkir pada akhir pekan, sehingga kepuasan pengunjung diduga menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi terbentuknya loyalitas pengunjung terhadap pasar tersebut.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang merupakan pengunjung Pasar Modern Raya Lebak Budi, yang ditentukan menggunakan teknik non-probability sampling dengan metode purposive sampling dan perhitungan jumlah sampel menggunakan rumus Lemeshow. Data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dengan skala Likert lima poin, kemudian dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, analisis regresi linear sederhana, uji hipotesis (uji t), dan uji koefisien determinasi (R^2) dengan bantuan program SPSS Versi 21. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada kuesioner dinyatakan valid dan reliabel, dengan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,495 untuk variabel Kepuasan Pengunjung dan 0,576 untuk variabel Loyalitas Pengunjung. Hasil analisis regresi linear sederhana diperoleh persamaan $Y = 21,957 + 0,183X$.

Hasil uji t menunjukkan nilai t-hitung sebesar 0,743 lebih kecil dari t-tabel sebesar 1,660 dengan tingkat signifikansi $0,464 > 0,05$, sehingga H_0 diterima dan H_1 ditolak. Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,019 menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung hanya mampu menjelaskan loyalitas pengunjung sebesar 1,9%, sedangkan sisanya sebesar 98,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini, seperti kualitas pelayanan, kelengkapan produk, harga, lokasi, dan fasilitas. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengunjung tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengunjung pada Pasar Modern Raya Lebak Budi Bandar Lampung.

Kata Kunci: Kepuasan Pengunjung, Loyalitas Pengunjung, Pasar Modern Raya Lebak Budi Bandar Lampung

**THE EFFECT OF CUSTOMER SATISFACTION TOWARD CUSTOMER
LOYALTY A CASE STUDY OF PASAR MODERN RAYA LEBAK BUDI
BANDAR LAMPUNG**

Ramadhani Aulia Akbar

22612010036

ABSTRACT

This study aims to determine the extent of the effect of customer satisfaction on customer loyalty at Pasar Modern Raya Lebak Budi, Bandar Lampung. The background of this research is based on the presence of Pasar Modern Raya Lebak Budi as the first modern traditional market in Bandar Lampung, which attracts a considerable number of visitors. However, operational issues were identified, such as visitor overcrowding and limited parking space on weekends, leading to the assumption that visitor satisfaction is one of the important factors influencing the formation of visitor loyalty toward the market.

This study employs a quantitative method with an associative research design. The research sample consisted of 100 respondents who were visitors of Pasar Modern Raya Lebak Budi, determined using a non-probability sampling technique with the purposive sampling method, and the sample size was calculated using the Lemeshow formula. Primary data were collected through the distribution of questionnaires using a five-point Likert scale, which were then analyzed using validity tests, reliability tests, normality tests, multicollinearity tests, heteroscedasticity tests, simple linear regression analysis, hypothesis testing (t-test), and the coefficient of determination test (R^2), with the assistance of SPSS Version 21. The results show that all statement items in the questionnaire were declared valid and reliable, with a Cronbach's Alpha value of 0.495 for the Visitor Satisfaction variable and 0.576 for the Visitor Loyalty variable. The results of the simple linear regression analysis produced the equation $Y = 21.957 + 0.183X$.

The t-test results show a calculated t-value of 0.743, which is smaller than the t-table value of 1.660, with a significance level of $0.464 > 0.05$, indicating that H_0 is accepted and H_1 is rejected. The coefficient of determination (R Square) value of 0.019 indicates that visitor satisfaction is only able to explain 1.9% of visitor loyalty, while the remaining 98.1% is influenced by other factors outside this study, such as service quality, product completeness, price, location, and facilities. Thus, it can be concluded that visitor satisfaction does not have a significant effect on visitor loyalty at Pasar Modern Raya Lebak Budi, Bandar Lampung.

Keywords: Visitor Satisfaction, Visitor Loyalty, Pasar Modern Raya Lebak Budi