

SKRIPSI

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN,
KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN
KEPERCAYAAN, TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA PEMPEK FLAMBOYANT DI
KOTA PALEMBANG**



Disusun Oleh:

Yulia Indriyani

2024200009

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMI
UNIVERSITAS MULTI DATA PALEMBANG
PALEMBANG
2024**

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MULTI DATA PALEMBANG

Program Studi Manajemen
Skripsi Sarjana Ekonomi
Semester Gasal Tahun 2023 / 2024

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN, KUALITAS PRODUK, CITRA
MEREK DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PADA PEMPEK FLAMBOYANT DI KOTA PALEMBANG**

Yulia Indriyani

2024200048

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kepuasan pelanggan, Kualitas Produk, Citra Merek dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pempek Flamboyant di Kota Palembang. Sampel yang digunakan sebanyak 387 orang calon konsumen yang memiliki loyalitas pelanggan pada pempek flamboyant. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *non- probability sampling, purposive sampling*. Pengambilan data ini dilakukan dengan menggunakan kusioner dengan *skala likert*. Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi berganda dengan alat uji SPSS versi 21. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk, Citra Merek dan Kepercayaan berpengaruh signifikan dan positif secara parsial maupun simultan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pempek Flamboyant di Kota Palembang.

Kata Kunci: Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk, Citra Merek, Kepercayaan



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan satu dari banyak negara di dunia yang kaya akan berbagai macam kebudayaan. Keanekaragaman kebudayaan dapat menjadi ciri khas suatu daerah, salah satunya adalah aspek kebudayaan makanan tradisional. Makanan tradisional merupakan makanan pokok yang menjadi makanan sehari-hari, baik yang berupa makanan cemilan, atau sajian makanan khusus yang sudah ada secara turun menurun dari zaman nenek moyang. Oleh karena itu, makanan tradisional merupakan suatu bagian dari unsur budaya yang sangat penting. (Oktavia Fany, 2019) Industri makanan memberikan kontribusi besar terhadap pertumbuhan ekonomi di Indonesia.

Kementrian perindustrian terus mendorong pengembangan industry makanan pada tahun 2015, pertumbuhan industri makanan mencapai 8,16 persen. Pada tahun 2016 industri makanan dan minuman nasional terus menunjukkan kinerja positif dengan tumbuh mencapai 9,82 persen atau sebesar Rp 192,69 triliun pada triwulan III 2016. Sehingga menurut Dirjen industri agro kementriaan perindustriaan panggah Susanto, sektor ini menompang Sebagian besar pertumbuhan mencapai 4,71 persen (kementeriaan perindustrian republik Indonesia,2016). Perkembangan zaman

menjadi salah satu faktor berubahannya pola hidup Masyarakat seperti kebutuhan primer yaitu berupa pangan, sandang, dan papan, dimana pangan berupa makanan agar dapat melakukan aktivitas sehari-hari dan kurangnya tenaga membuat manusia tidak dapat melakukan aktivitasnya dengan baik. Dalam memilih makanan setiap orang tentu memiliki pilihan makanan dengan selera, cita rasa dan harga yang berbeda-beda hal inilah membuat sektor industri makanan memiliki peluang yang cukup besar untuk semakin berkembang, hal ini juga membuktikan oleh kementerian perindustrian dimana beliau memperkirakan sejumlah sektor industri akan mengalami pertumbuhan yang tinggi di 2020. Sejumlah sektor yang diproyeksi tumbuh tinggi antara lain yaitu, industri makanan dan minuman, permesinan pakaian jadi dan teknologi lainnya. (jefri, n.d.)

Makanan menjadi sumber kebutuhan utama dalam kehidupan manusia. Makanan terbagi menjadi makanan modern dan tradisional. Makanan tradisional dijadikan ciri khas sebab kehadirannya yang membawa pengaruh pada budaya Masyarakat, seperti tata cara tertentu dalam mengolah bahan makannya, peranya dalam budaya Masyarakat dan tata perayaan, serta resep resep yang terjaga secara turun-menurun. (idham cholid, 2023)

Kota Palembang merupakan kota yang memiliki berbagai macam makanan khas, salah satunya pempek. Pariwisata yang datang ke Palembang pasti akan mencari dan mencobanya. Tak heran pempek banyak digemari oleh berbagai macam kalangan, karena pempek memiliki tekstur yang lembut dengan berbagai bentuk khas yang menjadikan pempek palembang

tidak mudah untuk ditiru.

Awalnya, pempek dikenal dengan sebutan empek-empek yang berasal dari kata “apek” yang merupakan sebutan untuk lelaki tua keturunan china (Gunandha, 2018) pempek adalah makanan olahan yang berasal dari daging ikan yang digiling dengan tepung kanji dan memiliki komposisi dari bahan lain seperti telur, bawang putih yang dihaluskan, penyedap rasa, dan garam. Makanan ini biasanya disajikan dengan kuah pempek atau sering disebut orang Palembang sebagai cuko yang memiliki rasa pedes, manis dan gurih. (maulana, 2021)

Perkembangan usaha pempek di kota Palembang memang memberikan kontribusi ekonomi yang signifikan dan memberikan dampak sosial yang positif. Pempek bukan hanya tempat yang menyediakan pempek saja, tetapi juga makanan lain yang bisa memenuhi selera semua orang. Perkembangan usaha pempek menciptakan lapangan kerja bagi penduduk setempat. Banyak orang yang bekerja di toko pempek, mulai dari kasir hingga karyawan lainnya. Hal ini membantu mengurangi angka pengangguran dan meningkatkan pendapatan Masyarakat Palembang. Pempek juga berkontribusi pada perekonomian kota Palembang melalui sektor pariwisata. Pempek telah menjadi ikon kuliner kota Palembang dan banyak wisatawan yang sengaja datang ke Palembang untuk menikmati kelezatan pempek. Dengan adanya wisatawan yang datang, industri pariwisata dan sektor terkait seperti hotel dan transportasi juga mengalami pertumbuhan.

Salah satu toko pempek yang ada di kota Palembang adalah toko

Pempek flamboyant, yang terletak di jalan tangga takat, kec. Seberang ulu II Kota Palembang, Sumatera Selatan 30111. Toko pempek flamboyant berdiri sejak tahun 2000, dan membuka cabang pada tahun 2016 di Jl, Radial No. 22 di kota Palembang.

Kota Palembang merupakan salah satu kota yang terkenal sebagai surganya kuliner pempek. Kota Palembang dijuluki sebagai ibu kota pempek di Indonesia. Pempek, merupakan makanan khas Palembang, terdiri dari adonan ikan yang digiling halus dan di campur dengan tepung sagu, serta bumbu- bumbu yang membuatnya begitu lezat. Ada berbagai macam varian pempek yaitu kapal selam, pempek lenjer, pempek keriting, hingga pempek telur, dan isi papaya muda. Selain itu di Palembang juga memiliki citra rasa yang khas. Terdapat 3 varian lagi makanan khas Palembang yang berbahan dasar ikan, akan tetapi biasanya pempek direbus atau digoreng, untuk 3 jenis ini dipanggang, varian yang pertama adalah pempek panggang adalah varian pempek yang dipanggang hingga matang dan memiliki tekstur yang lebih padat dengan isian udang kering, kecap dan bisa diberi cabai, yang kedua adalah otak- otak yang adonan ikan dibungkus dengan daun pisang dan di panggang, dan yang terakhir adalah pempek lenggang dimana adonan ikan di campur telur diatas daun pisang kemudian dipanggang.

Toko pempek ini tidak hanya menyediakan pempek, akan tetapi toko ini juga menyediakan makanan khas palembang lainnya seperti tekwan, model, rujak mie, martabak har, mie celor dan lain sebagainya. Mereka menyadari pentingnya menyediakan varian menu karena beberapa orang

pasti memiliki selera dan preferensi makanan yang berbeda, sehingga bisa dijadikan sebagai salah satu toko pempek pilihan untuk dapat memuaskan konsumen yang datang ke toko. Namun, makanan khas Palembang yang paling dikenali Masyarakat baik didalam kota maupun diluar kota adalah pempek.

Pempek sampai saat ini masih merupakan makanan tradisonal yang masih sangat diminati oleh Masyarakat. Pempek memiliki sloga “wong kito galo” yang menjadikan pempek merupakan warisan makanan daerah yang turun menurun dari generasi yang sat uke generasi lainnya dengan memiliki keberagaman pada varian serta citra rasa yang telah memiliki tempat dihati para penikmatnya. (Ningrum dan Arrianie, 2019)Hal ini membuat usaha pempek terutama yang berada di Palembang memiliki peluang yang menjanjikan. Semua pengusaha saling bersaing untuk mendapatkan loyalitas pelanggan agar dapat menguasai pasar. Persaingan yang ketat menuntut pemilik usaha melakukan inovasi agar dapat bersaing secara unggul dalam pasar persaingan. Berikut penulis lampirkan data pesaing toko pempek dikota Palembang:

Tabel 1. 1 Pesaing Serupa Pempek Flamboyant

Nama Pesaing	Jumlah cabang	Toko pusat Pesaing
Pempek Flamboyant	5	Tangga Takat, Kec seberang Ulu II
Pempek Pak Raden	5	Jl. Brigjen HM. Dhani effendi No.80-82, 24 ilir
Pempek Candy	6	Jl. Jend. Sudirman No. 149/8
Pempek Beringin	10	Jl. Radial No. 2890
Pempek Nony 168	9	Jl. Radial No. 24
Pempek Vico	2	Jl. Letkol Iskandar No. 539, 24 ilir
Pempek cek tasya	3	Jl. Pipa Reja
Pempek 888	2	Jl. Letkol Iskandar 15 ilir

Sumber : Survei penulis, 2023

Dari tabel 1.1 diketahui bahwa pempek beringin Palembang diposisi pertama dengan jumlah cabang terbanyak 10 di kota Palembang, kemudian pempek nony 168 memiliki jumlah 9 cabang di kota Palembang, pempek candy memiliki 6 cabang di kota Palembang, pempek flamboyant dan pempek pak raden memiliki 5 cabang yang sama di kota Palembang, pempek cek tasya memiliki 3 cabang di kota Palembang, dan kemudian pempek 888 memiliki cabang yang sedikit hanya 2 di kota Palembang.

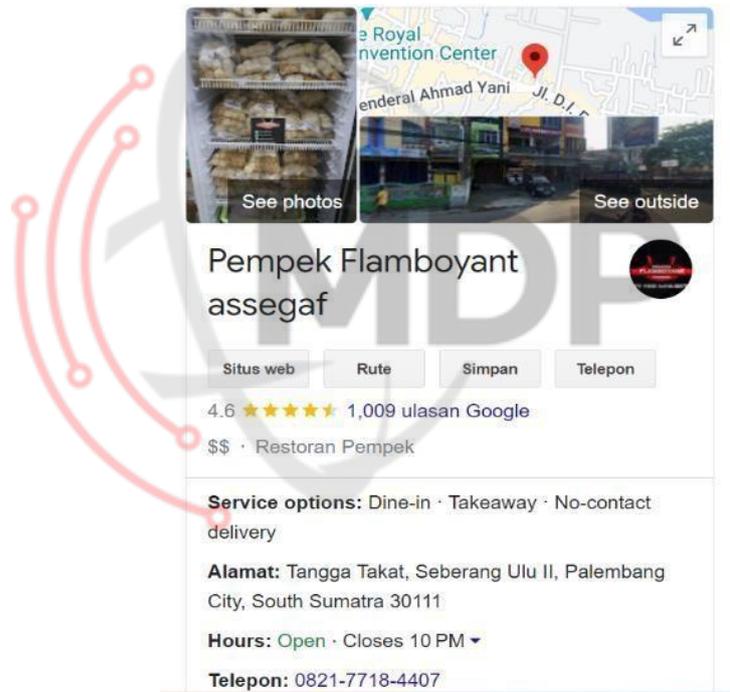
Toko pempek flamboyant ini tidak sepi pengunjung karena selain harga terjangkau, rasa yang enak, lokasi yang strategis serta pelayanan ramah, membuat konsumen tertarik untuk sekedar makan pempek atau memakan makanan khas Palembang lainnya. Berikut penulis lampirkan data penjualan toko pempek flamboyant yang ada di plaju, sebagai berikut:

Tabel 1. 2 Pengunjung Pempek Flamboyant Kota Palembang

Bulan	Tahun		
	2020	2021	2022
Januari	900	1.050	900
Februari	1.050	2.250	750
Maret	1.350	1.500	1.200
April	900	750	1.050
Mei	1.500	1.050	900
Juni	1.350	750	900
Juli	1.800	1.350	900
Agustus	1.650	1.650	750
September	2.250	900	900
Oktober	2.100	600	900
November	1.950	600	750
Desember	2.100	1.800	1.800
Total penjualan	18.900	14.250	11.700

Sumber : Data diolah peneliti, 2023

Pada tabel 1.2 dapat dilihat data penjualan pempek flamboyant seperti toko yang berada di simpang tangga takat plaju kota Palembang dengan jumlah 1.050 Pelanggan perbulan. Pempek flamboyant ini merupakan salah satu toko pempek di kota Palembang yang cukup banyak peminatnya. Terbukti dengan banyaknya review positif dari konsumen. Berikut ini merupakan hasil review pempek flamboyant di kota Palembang adalah:



Sumber : Outlet pempek flamboyant kota Palembang, 2023

Gambar 1.1 Ulasan-ulasan Pelanggan Terhadap Pempek Flamboyant di Kota Palembang

Dari gambar 1.1 menunjukkan bahwa pempek flamboyant di kota Palembang memiliki rating 4,6 yang berarti cukup banyak peminatnya terhadap outlet pempek flamboyant tersebut. Dengan tercantum rating yang

cukup tinggi ini menandakan bahwa banyaknya konsumen merasakan kepuasan terhadap toko pempek flamboyant di kota Palembang dengan sebanyak 1,009 pengulas.

Pempek flamboyant tidak hanya melayani konsumennya secara langsung melainkan mereka juga terdapat di aplikasi layanan, seperti GOJEK, SHOPPEFOOD, JNE, dan lain sebagainya aplikasi layanan juga mempermudah konsumen dalam melakukan pembayaran. Yang sesuai dengan referensi mereka, seperti menggunakan saldo Gopay, dana, atau melalui transfer bank. Dengan adanya ketersediaan pempek flamboyant di aplikasi layanan seperti GOJEK, SHOPPEFOOD, dan JNE, konsumen bisa menikmati lezatnya pempek flamboyant dengan mudah dan praktis. Tidak hanya itu, toko pempek flamboyant juga menjamin kualitas dan kebersihan produknya saat diantar melalui aplikasi layanan. Mereka memastikan pempek yang dikirim tetap segar, terjaga kebersihannya, dan tiba dengan kondisi yang baik di tangan konsumen. Pempek flamboyant di aplikasi layanan juga memberikan manfaat bagi pemilik usaha. Dengan adanya Kerjasama ini, toko pempek flamboyant dapat menjangkau lebih banyak konsumen dan memperluas pangsa pasarnya.

Adapun objek penelitian ini memilih toko pempek flamboyant ini karena jumlah pengunjung pada toko pempek flamboyant ini tidak menentu berdasarkan data yang di dapat dari wawancara dengan pihak pegawai pempek flamboyant mengenai jumlah pelanggan di pempek flamboyant sekitar 35 per- hari dan pernah juga mengalami kenaikan di atas 60-75

konsumen per-harinya dari hasil wawancara di atas dapat dilihat bahwa jumlah pelanggan pada toko pempek flamboyant mengalami kenaikan adanya peningkatan pelanggan pada toko pempek flamboyant disebabkan berbagai bentuk penetapan harga yang relatif murah pada toko pempek flamboyant.

Toko Pempek flamboyant salah satu usaha yang sedang berkembang dari masa ke masa menyadari bahwa katanya pesaing bisnis pada saat ini semua Perusahaan tentu ingin tetap populer dan menjadi lebih unggul untuk tetap bertahan di dunia bisnis maka sebuah usaha harus mampu menetapkan strategis dan Teknik yang tepat. Langkah penting untuk menetapkan sebuah Perusahaan dagang agar lebih unggul salah satunya menyediakan jasa yang berkualitas terutama faktor yang mempengaruhi pelanggan salah satunya seperti kepuasan pelanggan, kualitas produk, citra merek dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan. (Nazla Tasya selaku pegawai pempek flamboyant).

Menurut (Indrasari, 2019a) terdapat lima faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan yaitu: kepuasan pelanggan, kualitas produk, citra merek, kepercayaan dan loyalitas pelanggan. Menurut (Sihombing, 2019) yang dikutip dari buku pemasaran dan manajemen pasar mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. kepuasan pelanggan pada toko pempek flamboyant cukup memuaskan karena toko pempek flamboyant telah

memberikan kualitas produk yang baik serta pelayanan yang maksimal dan juga toko pempek flamboyant membuka cabang di beberapa titik kota Palembang untuk memberikan kenyamanan bagi konsumennya yang mau menikmati pempek flamboyant di cabang-cabang tersebut. Pempek flamboyant telah menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi pelanggan dengan berbagai cara. Pertama, dengan menggunakan bahan-bahan yang berkualitas terbaik, pempek flamboyant menghasilkan pempek yang lezat dan teksturnya yang lembut. Pempek flamboyant juga memberikan pelayanan yang ramah dan cepat, dengan senantiasa siap membantu pelanggan dalam memilih dan memesan pempek sesuai keinginan mereka. Dengan kombinasi rasa yang luar biasa dan pelayanan yang baik, pempek flamboyant selalu berusaha untuk memastikan kepuasan pelanggan terpenuhi setiap kali mereka datang.

Kualitas produk merupakan faktor penting yang harus menjadi pertimbangan karena dianggap sangat mempengaruhi konsumen dalam meningkatkan loyalitas pelanggan dan juga memiliki bahan-bahan yang berkualitas dapat menjadi nilai tambah di mata konsumen (Firmansyah, 2019a, 2019b). Menurut Kotler & Armstrong (Firmansyah, 2019a) kualitas produk merupakan kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya. Hal itu termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian dan reparasi produk juga atribut lainnya. Perusahaan ingin menghasilkan produk yang memiliki kualitas yang bagus sedangkan konsumen sendiri selalu ingin memiliki produk yang memiliki

kualitas sesuai dengan harga. Toko flamboyant menjaga kualitas produknya dengan memilih bahan baku yang baik seperti ikan di pilih yang segar dan tidak berbau, untuk menghasilkan pempek yang berkualitas baik. Selain itu juga pempek yang dijual selalu fresh tidak menjual yang sisa kemarin untuk menjaga rasa dan juga tekstur pempeknya. Ini juga menjadi point penting bagi toko pempek flamboyant dalam menjaga kualitas produk agar tidak mengecewakan konsumen dan pelanggannya.

Merek yang cukup terkenal agar dapat mempengaruhi konsumen untuk membeli suatu produk dan dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan. Dengan adanya merek dapat menjadikan loyalitas pelanggan pada konsumen dalam membeli suatu produk. Menurut Kotler (Firmansyah, 2019a) merek adalah nama, istilah, tanda, symbol, atau rancangan, atau kombinasi dari semuanya, untuk mengidentifikasinya (membedakan) dari barang atau jasa pesaing. Pempek flamboyant membangun citra merek yang kuat melalui berbagai aspek mulai dari memberikan perhatian yang khusus pada desain, kemasan yang menarik perhatian. Dengan logo yang kreatif dan tampilan yang menarik, merek ini berhasil menciptakan merek modern dan menarik bagi pelanggan. Dan juga Toko pempek flamboyant memiliki nama yang mudah untuk diingat oleh konsumen. Merek dangannya ini cukup terkenal di beberapa kalangan untuk toko pempek.

Menurut Deutsch dalam (Khamdan Rifa'i, 2019) Kepercayaan adalah perilaku individu, yang mengharapkan seseorang agar memberi manfaat positif. Adanya kepercayaan karena individu yang dipercaya dapat memberi

manfaat dan melakukan apa yang diinginkan oleh individu yang memberikan kepercayaan. Sehingga, kepercayaan menjadi dasar bagi kedua pihak untuk melakukan Kerjasama. Menurut (kelin parlin queen, 2022) menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan apabila sesuai dengan harapan pelanggan. Toko pempek flamboyant terbukti mendapatkan kepercayaan pelanggannya karena tidak sepi pembelian produknya. Kepercayaan pada pempek flamboyant juga didukung oleh pengalaman pelanggan sebelumnya yang memberikan komentar atau review yang positif setelah mereka mengkonsumsi pempek di toko flamboyant bahkan mereka menceritakan tentang toko pempek ini kepada teman-teman mereka. Hal yang diceritakan berupa rasa yang enak, pelayanan yang ramah, dan kualitas produk yang terjaga. Hal ini dapat membuat pelanggan baru tertarik untuk mencoba pempek flamboyant.

(Djioe et al., n.d.) Loyalitas pelanggan adalah dapat membantu Perusahaan dalam meraih kesuksesan. Oleh sebab itu terkait pemasaran, loyalitas pelanggan sendiri menjadi harapan yang ingin di raih oleh sesuatu Perusahaan tersebut. Salah satu cara meningkatkan loyalitas pelanggan adalah melalui kepuasan pelanggan. (Indrasari, 2019a) menyebutkan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Pelanggan yang puas akan cenderung menjadi pelanggan yang loyal (kelin parlin queen, 2022) mempunyai pengaruh langsung terhadap loyalitas dan pengaruh tidak langsung melalui kepuasan pelanggan (Sihombing, 2019) toko pempek flamboyant memiliki program

loyalitas yang menarik kepada pelanggan yang setia. Program ini bisa berupa diskon khusus, atau hadiah gratis setelah mengumpulkan sejumlah *point* atau *stemple* dengan memberikan manfaat dan apresiasi kepada pelanggan setia, pempek flamboyant dapat memperkuat ikatan dan meningkatkan loyalitas pelanggan mereka.

Dari uraian diatas, peneliti berpendapat bahwa adanya pengaruh kepuasan pelanggan dari kualitas produk, citra merek, dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN, KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN KEPERCAYAAN, TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PEMPEK FLAMBOYANT DI KOTA PALEMBANG”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kepuasan pelanggan, kualitas produk, citra merek dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan pada pempek flamboyant di kota Palembang secara persial?
2. Bagaimana pengaruh kepuasan pelanggan, kualitas produk, citra merek, dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan pada pempek flamboyant di kota Palembang secara simultan?

1.3 Ruang Lingkup

Berdasarkan latar belakang sebelumnya, maka ruang lingkup yang akan dibahas oleh penulis yaitu kualitas pelayanan, kualitas produk, citra merek, dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan. Objek yang dipilih penulis dalam penelitian ini adalah pempek flamboyant.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan, kualitas produk, citra merek, dan kepercayaan secara persial terhadap loyalitas pelanggan pada pempek flamboyant.
2. Untuk menanalisis pengaruh kepuasan pelanggan, kualitas produk, citra merek, dan kepercayaan secara Simultan terhadap loyalitas pelanggan pada pempek flamboyant.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang terdapat di dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat bermanfaat untuk memperluas wawasan dalam bidang yang diteliti dan memperdalam pengetahuan dan sebagai sarana dan prasarana dalam menggunakan teori yang telah dipelajari selama

mata kuliah manajemen pemasaran.

2. Bagi Pihak Perusahaan

Pada hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumber informasi dan pertimbangan ataupun masukan untuk konsumen yang memiliki loyalitas pelanggan pada pempek flamboyant.

3. Bagi Pembaca

Pada penelitian ini diharapkan para pembaca bisa mendapatkan informasi serta wawasan penelitian dan bisa menjadi bahan perbandingan untuk menambah referensi bagi pembaca mengenai pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, citra merek, dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan.

1.6 Sistem Penulisan

Sistematika penelitian terdiri dari beberapa bab sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Penulis membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini penulis menjelaskan tentang landasan teori tentang kepuasan pelanggan, kualitas produk, citra merek, dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan pada pempek flamboyant di

kota pelembang. Serta kerangka pemikiran dan Hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada Bab ini penulis menjelaskan mengenai tentang metode penelitian yang terdiri dari objek dan subjek penelitian, populasi dan sample, jenis data, defenisi operasional dan Teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab IV penulis akan membahas tentang pengolahan data yang telah di peroleh berkaitan dengan pembahasan masalah yang sedang di teliti. Pada bab ini juga terdapat gamabaran umum objek penelitian, hasil penelitian serta pembahasan penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab V penulis menarik kesimpulan dan memeberikan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan



DAFTAR PUSTAKA

Amrullah et al. (2022). *The effect of product quality and customer satisfaction on customer loyalty at pempek 888 taman kenten Palembang restaurant.*

Bahri, Syaiful. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis* .

Djioe, J., Ayu Pramuditha, C., Mdp, S., Rajawali no, J., & Manajemen, J. (n.d.). Pengaruh Kepuasan, Harga dan Kepercayaan Merek terhadap Loyalitas Pelanggan Pempek 1707 Palembang. *Julyxxxx, x, No.x, 1–5.*

Firmansyah. (2019a). *Pemasaran* .

Firmansyah. (2019b). *pemasaran produk dan merek* . Firmansyah & Haryanto. (2019). *kualitas produk* .

Ghozali. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate IBM SPSS 25.*

Gunandha. (2018). sejarah unik di potong-potongan pempek . *Sejarah Unik Di Potong-Potongan Pempek* .

idham cholid. (2023). *pengaruh kepuasan pelanggan, kepercayaan, kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada pempek beringin* .

Indrasari. (2019a). *pemasaran & kepuasan pelanggan* . Indrasari. (2019b). *pemasaran & kepuasan pelanggan* .

jefri, herry widagdo. (n.d.). *pengaruh kualitas produk, lokasi, citra merek dan word of mouth terhadap keputusan pembelian pempek candy kapten A. Rivai Palembang.*

kelin parlin queen. (2022). *pengaruh kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan* . Khamdan Rifa'i. (2019). *membangun loyalitas pelanggan* .

Lopumeten & Tomaso. (2018). *Pengaruh Experiential Marketing, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan (Studi Pada Restoran Imperial Resto di Kota Ambon)*.

maulana. (2021). *riwayat pempek, kuliner khas Palembang yang melegenda .
Riwayat Pempek, Kuliner Khas Palembang Yang Melegenda .*

Ningrum dan Arrianie. (2019). *ebook .*

Oktavia Fany. (2019). *Studi Komparatif Menegnai Word Of Mouth dan Minat Beli Pada Pusat oleh- oleh Pempek Candy dan Pempek Vico Palembang .*

Perdana & Firdiyansyah. (2022). *Pengaruh citra merek dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Café Beringin Dadi.*

Sihombing. (2019). *Pemasaran dan Manajemen Pasar . sugiyono. (2019).
kepercayaan .*

Tjiptono. (2019). *kepuasan pelanggan .*

