

ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH PENGGUNAAN *BLOCKCHAIN* DAN *VALUE CHAIN* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* DENGAN *CUSTOMER VALUE* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA UMKM KOPI DI KOTA BANDAR LAMPUNG

Oleh

Bayu Septiadi

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penggunaan teknologi *blockchain* dan *value chain* terhadap *customer loyalty* dengan *customer value* sebagai variabel intervening pada UMKM di Kota Bandar Lampung. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner terhadap 240 responden yang merupakan pelanggan UMKM Kopi. Analisis data dilakukan menggunakan pendekatan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan bantuan software AMOS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan teknologi *blockchain* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *customer value* dan *customer loyalty*. *Value chain* juga berpengaruh secara signifikan terhadap *customer value* dan *customer loyalty*. *Customer value* berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty*, dan *Blockchain* tidak memiliki berpengaruh secara tidak langsung terhadap *customer loyalty* melalui *customer value* dan *value chain* memiliki berpengaruh secara tidak langsung terhadap *customer loyalty* melalui *customer value*. Model penelitian menunjukkan goodness of fit yang baik, dengan nilai chi-square = 91.463, Probabilitas = 0.052, RMSEA = 0.035, GFI = 0.951, AGFI = 0.927, CMIN/DF = 1.288, TLI = 0.982, CFI = 0.986. Penelitian ini menunjukkan pentingnya strategi yang lebih kuat dalam memberikan informasi kepada pelanggan terkait integrasi teknologi untuk meningkatkan nilai pelanggan seperti keamanan, transparansi, dan kredibilitas agar pengaruhnya dirasakan oleh pelanggan. Temuan ini memberikan rekomendasi bagi UMKM Kopi untuk memperkuat strategi sebelum mengadopsi sebuah sistem teknologi dan mengevaluasi untuk meningkatkan manajemen *value chain* secara terstruktur dalam upaya meningkatkan keunggulan bersaing di era digital.

Kata Kunci : Blockchain, Value Chain, Customer Value, Customer Loyalty, Umkm Kopi.