

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Pada Kedai Kopi Kulo Tangerang Selatan

Inka Sabila Juliamida ¹⁾ Zulkifli, S.E., M.M ²⁾

¹⁾ Mahasiswa Program Studi Manajemen, Universitas Pembangunan Jaya

²⁾ Dosen Program Studi Manajemen, Universitas Pembangunan Jaya

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel *Intervening* pada Kedai Kopi Kulo. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Pengambilan sampel menggunakan Metode Purposive Sampling sebanyak 116 responden. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebarluaskan melalui google form, yang dianalisis Jalur (*Path analysis*) dengan menggunakan model persamaan Struktural atau Structural Equation Modelling (SEM) Software Smart *Partial Least Squares* (Smart-PLS) versi 3.0. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif yang signifikan antara kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen, yang mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan, semakin besar kemungkinan konsumen untuk tetap loyal terhadap produk atau layanan yang diberikan. Kualitas layanan juga terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, di mana peningkatan kualitas layanan, seperti kecepatan dan keramahan, meningkatkan kepuasan yang dirasakan konsumen. Namun, pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen tidak signifikan secara langsung, meskipun kualitas layanan dapat mempengaruhi loyalitas melalui kepuasan konsumen sebagai mediator.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Loyalitas Konsumen dan Kepuasan Konsumen.