

ABSTRAK

KARTIKA AFRIANTI, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan yang dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan, Studi kasus pada Starbucks Coffee Puri Kembangan, Jakarta Barat. (Dibimbing oleh Endang Ruswanti)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Starbucks Coffee. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Starbucks Coffee. Mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan Starbucks Coffee terhadap loyalitas pelanggan Starbucks Coffee.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini, populasinya adalah pelanggan Starbucks Coffee. Jumlah populasi yang berkunjung ke Starbucks Coffee di Puri Kembangan Jakarta Barat tidak diketahui secara spesifik oleh peneliti. Jadi Populasi dalam penelitian ini ialah seluruh konsumen yang sedang berkunjung ke Starbucks Coffee Puri Kembangan Jakarta Barat.

Sampel dalam penelitian ini adalah Semua pelanggan Starbucks Coffee Puri Kembangan, Jakarta Barat. Berkunjung dan membeli produk Starbucks Coffee minimal sebanyak tiga kali yang berjumlah 145 responden. Adapun metode yang digunakan dalam metode pengambilan sampel ini adalah dengan menggunakan metode *non probabilitas sampling*, metode analisis data yang digunakan adalah analisis faktor sebagai uji validitas yang uji coba kuesioner 30 responden, uji reliabilitas uji coba kuesioner 30 responden, analisa *Structural Equation Model* (SEM) dengan menggunakan bantuan program *software* statistik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi *t-value* sebesar 6,13 dan terdapat pengaruh yang signifikan pada variabel kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai signifikansi *t-value* sebesar 2,13. Dan terdapat pengaruh yang signifikan pada variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai signifikansi *t-value* sebesar 5,82.

Kata kunci : **kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan**

ABSTRACT

KARTIKA AFRIANTI, Influence of Service Quality to Customer Loyalty mediated by Customer Satisfaction, Case Study at Starbucks Coffee Puri Kembangan, West Jakarta. (Supervised by Endang Ruswanti).

This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction Starbucks Coffee. Know the influence of service quality to Starbucks Coffee customer loyalty. Know the influence of Starbucks Coffee customer satisfaction on Starbucks Coffee customer loyalty.

The population used in this study, the population is Starbucks Coffee customers. The number of people visiting Starbucks Coffee in Puri Kembangan, West Jakarta, is not known specifically by the researchers. So the population in this study is all consumers who are visiting Starbucks Coffee Puri Kembangan West Jakarta.

The sample in this research is All Starbucks Coffee Puri Kembangan customer, West Jakarta. Visit and buy Starbucks Coffee products at least three times, amounting to 145 respondents. The methods used in the sampling method is by using non-probability sampling, data analysis methods used are factor analysis as a test of the validity of the test the questionnaires of 30 respondents, reliability test test the questionnaires of 30 respondents, analysis Structural Equation Model (SEM) by using software statistik.

The results showed that there is a significant influence on the quality of service to customer satisfaction with the value of t-value significance of 6,13 and there is a significant effect on customer satisfaction variables on customer loyalty with the value of t-value significance of 2,13. And there is a significant influence on service quality variable to customer loyalty with t-value significance value of 5,82.

Keyword : Quality of Service, Customer Satisfaction, Customer Loyalty