

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan di Holland Bakery Cabang Gardujati

Januar Moch. Raply - 111211826

Menjaga kualitas pelayanan adalah unsur yang penting dalam suatu perusahaan dalam bidang *food and beverage* karena memegang peran keberhasilan sebuah perusahaan, terutama dalam aspek *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *empathy* dan *reliability*. Pada penelitian ini, untuk mencapai tujuan perusahaan terdapat penekanan pada hasil survey bahwa kondisi kualitas pelayanan yang tidak baik akan berdampak negative terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang diukur dengan *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *empathy* dan *reliability* terhadap tingkat loyalitas pelanggan pada Holland Bakery Cabang Gardujati. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan verifikatif. Data yang digunakan pada penelitian ini yaitu data primer yang yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan Holland Bakery Cabang Gardujati. Populasi penelitian berjumlah 604 pelanggan loyal pada periode Januari 2025 sampai Juni 2025. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin sehingga didapat 100 pelanggan sebagai sampel. Uji kualitas data yang digunakan adalah (1) Analisis Asosiatif menggunakan Outer Model yang terdiri dari Convergent Validity, Average Variance Ectracted, Discriminant Validity, dan Compisote Realiability. (2) Inner Model yang terdiri dari R-Square (R^2) dan Predictive Relevance (Q^2). Dalam penelitian ini, pengolahan data menggunakan aplikasi SEM PLS Versi 4. Berdasarkan hasil *Path Coefficient Bootstrapping Direct Effect* dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Berdasarkan uji *R-Square* (R^2) dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kemampuan menjelaskan variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 95,8%. Berdasarkan *Predictive Relevance* (Q^2), hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki kemampuan prediksi yang sangat tinggi sebesar 0,958 terhadap loyalitas pelanggan, nilai ini menunjukkannya adanya relevansi prediktif pada variabel yang diteliti.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRAK

The Influence of Service Quality on Customer Loyalty at Holland Bakery Gardujati Branch

Januar Moch. Raply - 1111211826.

Maintaining service quality is a crucial element for companies in the food and beverage sector, as it plays a significant role in the success of a business, particularly in aspects such as responsiveness, assurance, tangibility, empathy, and reliability. This study emphasizes the survey results indicating that poor service quality negatively impacts customer loyalty. The objective of this research is to analyze the influence of service quality, measured by responsiveness, assurance, tangibility, empathy, and reliability, on customer loyalty, assessed through repeat purchases, referrals, immunity, positive communication, and harmonious relationships at Holland Bakery Gardujati Branch. This research employs both descriptive and verificative methods. The primary data were collected through questionnaires distributed to customers of Holland Bakery Gardujati Branch. The study population consisted of 604 loyal customers from January 2025 to June 2025. The sampling technique utilized Slovin's formula, resulting in a sample of 100 customers. The data quality tests included (1) Associative Analysis using the Outer Model, which comprises Convergent Validity, Average Variance Extracted, Discriminant Validity, and Composite Reliability; and (2) the Inner Model, which includes R-Square (R^2) and Predictive Relevance (Q^2). Data processing was conducted using SEM PLS Version 4. The results from the Path Coefficient Bootstrapping Direct Effect analysis indicate that service quality significantly affects customer loyalty. The R-Square (R^2) test reveals that service quality explains 95.8% of the variance in customer loyalty. Furthermore, the Predictive Relevance (Q^2) results demonstrate a very high predictive capability of 0.958 for service quality concerning customer loyalty, indicating a strong predictive relevance of the studied variables.

Keywords: Service Quality, Customer Loyalty