

INTISARI

Distoe Shoe Care and Bag Cleaning (DSCBC) adalah sebuah usaha yang bergerak dibidang jasa pencucian dan perbaikan sepatu dan tas yang berdiri di Jakarta pada tahun 2016. DSCBC menawarkan berbagai macam layanan mulai dari pencucian, perbaikan, pengecatan hingga rekondisi sepatu dan tas, selain itu, DSCBC juga melayani pencucian dan perbaikan barang-barang dengan material kulit. Seiring berjalannya waktu, persaingan pada usaha sejenis semakin meningkat, DSCBC berusaha untuk menjaga pelanggannya agar tetap loyal pada perusahaan. Untuk itu DSCBC perlu mengetahui faktor-faktor apa saja yang membuat pelanggannya tetap setia pada perusahaan.

Merujuk pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ernest Emeka Izogo dan Ike-Elechi Ogba (2015), penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Metode dalam penelitian ini ialah kuantitatif dengan proses pengumpulan data yang dilakukan melalui kuesioner yang disebar secara daring dan konvensional kepada responden yang pernah menggunakan jasa DSCBC selama 1 tahun terakhir. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linear sederhana, regresi linear berganda dan *Sobel Test* dan *Bootstrapping* menggunakan *software SPSS* versi 25.

Berdasarkan hasil penelitian, variabel kualitas layanan berpengaruh positif pada kepuasan pelanggan, variabel kualitas layanan juga berpengaruh positif pada loyalitas pelanggan. Kemudian variabel kepuasan pelanggan berpengaruh positif

pada loyalitas pelanggan. Akan tetapi variabel kepuasan pelanggan tidak memediasi hubungan antara kualitas layanan dengan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Layanan SERVQUAL, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

Distoe Shoe Care and Bag Cleaning (DSCBC) is a business engaged in washing and repairing shoes and bags that was established in Jakarta in 2016. DSCBC offers a wide range of services ranging from washing, repairing, painting to reconditioning shoes and bags, in addition, DSCBC also serves washing and repairing items with leather material. Over time, competition in similar businesses has increased, DSCBC is trying to keep its customers loyal to the company. For this reason, DSCBC needs to know what factors make its customers remain loyal to the company.

Referring to previous research conducted by Ernest Emeka Izogo and Ike-Elechi Ogba (2015), this study was conducted to determine the effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty. The method in this study is quantitative with the process of collecting data carried out through a questionnaire distributed online and conventionally to respondents who have used DSCBC services for the past 1 year. Data analysis in this study used simple linear regression, multiple linear regression and Sobel Test and Bootstrapping using SPSS version 25 software.

Based on the results of the study, service quality variables have a positive effect on customer satisfaction, service quality variables also have a positive effect on customer loyalty. Then the variable customer satisfaction has a positive effect on customer loyalty. However, customer satisfaction variables do not mediate the relationship between service quality and customer loyalty.

Keywords: *SERVQUAL Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*