

ABSTRAK

Fesyen saat ini telah memiliki fungsi dan makna yang lebih dari sekadar pakaian untuk digunakan sebagai kebutuhan dasar manusia, fesyen juga digunakan untuk merefleksikan status sosial dan ekonomi yang lekat dengan popularitas dan gaya hidup pada masyarakat dimana telah menjadi kebutuhan artistik yang membuat pertumbuhan industri ini menjadi pesat. Sebagai perusahaan pertama dalam jasa perawatan sepatu di Samarinda, beberapa tahun terakhir SCS mengalami masalah dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat pada industri tersebut, sehingga mengharuskan SCS untuk fokus dalam menjaga loyalitas konsumen mereka. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dan peran mediasi dari kepuasan pelanggan. Penelitian ini menyebar kuisioner kepada konsumen SCS sebanyak 168 responden dengan temuan yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini menyarankan SCS agar meningkatkan kualitas pelayanan mereka pada kelima dimensi SERVQUAL (empati, keberwujudan, ketanggapan, kehandalan, jaminan) karena terbukti secara empiris bahwa berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang kemudian menghasilkan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: *fesyen, perawatan sepatu, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan*

ABSTRACT

Fashion industry has grown rapidly throughout the year due to the development of the function that goes beyond basic human need, it is also reflect social and economic status that creating artistic necessity that drive the growth of this industry. As the first company in shoe care services in Samarinda, in the last few years SCS has experienced problems in facing increasingly fierce competition in the industry, thus requiring SCS to focus on maintaining the loyalty of their customers. This study aims to determine the effect of service quality on customer loyalty and the mediating role of customer satisfaction. This study distributed questionnaires to SCS consumers as many as 168 respondents with findings showing that service quality has a positive effect on loyalty mediated by customer satisfaction. Therefore, this study suggests SCS to improve their service quality on the five dimensions of SERVQUAL (empathy, tangibles, responsiveness, reliability, assurance) because it is empirically proven that it affects customer satisfaction which then results in customer loyalty.

Keywords: fashion, shoe care, service quality, SERVQUAL, customer satisfaction, customer loyalty