

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN 81 COFFEE
BANJARMASIN**

Andika , Teguh Wicaksono, Syahrani

Manjemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad
Arsyad Al Banjari, NIM19310626

Manjemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad
Arsyad Al Banjari, NIDN1116028801

Manjemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad
Arsyad Al Banjari, NIDN 1125097401

E-mail: andikka1806@gmail.com

ABSTRAK

Maksud dari penelitian ini ialah (1) Untuk mengetahui kualitas pelanggan pada 81 Coffee Banjarmasin (2) Untuk mengetahui kepuasan pelanggan pada 81 Coffee Banjarmasin (3) Untuk melihat loyalitas pelanggan pada 81 Coffee Banjarmasin (4) Untuk membuktikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan 81 Coffee Banjarmasin (5) Untuk membuktikan pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan 81 Coffee Banjarmasin. Metode pada penelitian ini memakai metode deskriptif kuantitatif. Responden pada penelitian ini adalah pelanggan 81 Coffee Banjarmasin. Cara untuk mengumpulkan data yang dipakai dalam penelitian ini ialah teknik angket. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa 81 Coffee Banjarmasin memiliki tingkat kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan yang cukup baik. 81 Coffee Banjarmasin berusaha memenuhi setiap harapan dan kebutuhan pelanggan untuk menjadikan pelanggan terpuaskan dan agar pelanggan menjadi pelanggan yang loyal. Kualitas layanan mempunyai hubungan pengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Sedangkan kepuasan pelanggan tidak mempunyai hubungan pengaruh terhadap loyalitas pelanggan secara langsung, akan tetapi jika kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan disatukan secara Bersama-sama akan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan 81 Coffee Banjarmasin.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Loyalitas, Pelanggan, 81 Coffee, Banjarmasin

ABSTRACT

This study determines (1) consumer quality of 81 Coffee Banjarmasin (2) To determine customer satisfaction at 81 Coffee Banjarmasin (3) To determine customer loyalty at 81 Coffee Banjarmasin (4) determines the effect of customer service quality on 81 Coffee Banjarmasin (5) To test the effect of customer satisfaction on customer loyalty 81 Coffee Banjarmasin. The methodology of this study adopted a quantitative descriptive method. Respondents in this study were customers of 81 Coffee Banjarmasin. The data collection technique for this study was questionnaire technique. The results showed that 81 Coffee Banjarmasin has a fairly good level of service quality, customer satisfaction, and customer loyalty. 81 Coffee Banjarmasin tries to meet every customer's expectations and needs to make customers feel satisfied and so that customers become loyal customers. Service quality has a direct influence relationship on customer loyalty. Meanwhile, customer satisfaction does not have a direct relationship of influence on customer loyalty, but if service quality and customer satisfaction are put together together it will have a positive and significant influence on customer loyalty 81 Coffee Banjarmasin.

Keywords: Quality, Service, Loyalty, Customer, 81 Coffee, Banjarmasin

REFERENSI

- Assauri, S. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Buchari, Alma. 2021. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. 1st ed. ed. Ronal Watrianthos. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Cant, M. C., & du Toit, M. (2012). Identifying The Factors That Influence Retail Customer Loyalty And Capitalising Them. *International Business & Economics Research Journal (IBER)*, 11(11), 1223–1232. <https://doi.org/10.19030/iber.v11i11.7370>
- Chandrarini, Mega. 2015. Manajemen pemasaran “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan Dan Program Loyalitas Terhadap Loyalitas Pelanggan Kober Mie Setan Cabang Surabaya.” STIE Perbanas Surabaya. <http://eprints.perbanas.ac.id/784/>.
- Grönross, Crhistian. 2015. *European Journal of Marketing Service Management and Marketing: Managing the Service Profit Logic*. 4th ed. John Wiley & Sons Ltd. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/EUM0000000004874/full/html>.
- Irnanda, Aris. 2017. “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat (Studi Kasus Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Hijrah Sagan Yogyakarta).” Universitas Negeri Yogyakarta.
- Jusmansyah, Muhammad. 2018. “Analisis Pengaruh Current Ratio , Debt To Equity Ratio Dan Return On Equity Terhadap Harga Saham.” *Jurnal Ekonomi dan Manajemen* 9(2): 179–98.
- Kemenko Perekonomian. 2022. “Perkembangan UMKM Sebagai Critical Engine Perekonomian Nasional Terus Mendapatkan Dukungan Pemerintah.” *Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian* 4: 1–2. www.ekon.go.id.
- Krajewski, Lee J, Larry P Ritzman, and Manoj Malhotra. 2013. *Operations Management: Processes and Supply Chains*. 11th ed. Pearson Education Ltd.
- Nandra, Nyi. 2017. 87 “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada CV. Sinar Surya Palembang.” Universitas Muhammadiyah Palembang.
- Parasuraman., 2016., *The Behaviorial Consequenses of Service Quality*. New Jersey : Prentince Hall.
- Sugiyono, D. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. 1st ed. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Thung, Feby. 2020. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi.” *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan* 20(1): 74–95.

