

Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Richeese Factory Di Kota Denpasar (Studi Kasus di PT.Richeese Kuliner Indonesia)**

Nama : **Avelar Imanuel Natalicio Da Conceicao E Silva**

NIM : **2231601013**

Konsentrasi : **Manajemen Pemasaran**

ABSTRAK

Richeese factory dalam mengembangkan bisnisnya perlu menerapkan bauran pemasaran yang paling efektif, maka restoran cepat saji (*Richeese factory*) perlu mempelajari dan menganalisis strategi pemasarannya. Melalui analisis ini, *Richeese factory* akan mampu mempertahankan dan meningkatkan bisnisnya. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, Jaminan, empati terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Dan untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada *Richeese factory* di Kota Denpasar. Metodologi penelitian kuantitatif digunakan dalam penelitian ini. Sampel penelitian adalah sebanyak 195 Pelanggan *Richeese Factory* Denpasar. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan Partial Least Squares – Structural Equation Modelling (PLS-SEM). Hasil penelitian pengaruh langsung menunjukkan bahwa Bukti Fisik, Keandalan, Jaminan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, Sedangkan Daya Tanggap dan Perhatian tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Bukti Fisik, Daya Tanggap, dan Perhatian memiliki pengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, sedangkan Keandalan, Jaminan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Dan Kepuasan Pelanggan memiliki pengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Hasil penelitian pengaruh tidak langsung menyatakan bahwa Bukti Fisik, Keandalan dan Jaminan berpengaruh Signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan memediasi secara parsial melalui Kepuasan Pelanggan. Sedangkan Keandalan dan Perhatian tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan tidak dapat memediasi secara parsial melalui Kepuasan Pelanggan. Disarankan pada *Richeese Factory* Kota Denpasar untuk memperhatikan faktor Kepuasan Pelanggan dengan melakukan evaluasi akan pelayanan serta produk makanan dan minuman yang diberikan terhadap pelanggan secara periodik.

Kata kunci: Bukti Fisik, Daya Tanggap, Empati, Jaminan, Keandalan, Kepuasan, Loyalitas.

Title : ***The Effect Of Service Quality On Customer Satisfaction And Customer Loyalty At Richeese Factory In Denpasar City (Case Study at PT.Richeese Kuliner Indonesia)***

Name : ***Avelar Imanuel Natalicio Da Conceicao E Silva***

NIM : ***22311601013***

Concentration : ***Marketing***

ABSTRACT

In order to develop its business, Richeese Factory must implement the most effective marketing mix, which requires fast food restaurants (including Richeese factory) to study and analyze their marketing strategies. With this analysis, Richeese Factory will be able to maintain and improve its business. The purpose of this study is to determine the effect of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy on customer satisfaction and loyalty. We aim to ascertain the impact of customer satisfaction on customer loyalty at the Richeese factory located in Denpasar City. Quantitative research methodology was used in this study. The research sample consisted of 195 customers at Richeese Factory Denpasar. The data collection technique used a questionnaire. The data analysis technique uses partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM). The results of direct influence research show that physical evidence, reliability, and assurance have a significant effect on customer satisfaction, whereas responsiveness and attention do not. Physical evidence, responsiveness, and attention all have a significant impact on customer loyalty, whereas reliability and assurance do not. Customer satisfaction significantly influences customer loyalty. The indirect influence research results state that physical evidence, reliability, and assurance have a significant effect on customer loyalty, partially mediated through customer satisfaction. While reliability and attention have no effect on customer loyalty, they can partially mediate customer satisfaction. It is recommended for Richeese Factory Denpasar City to pay attention to the customer satisfaction factor by evaluating the services and food and beverage products provided to customers periodically.

Keywords: *physical evidence, responsiveness, empathy, assurance, reliability, satisfaction, loyalty.*