

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP NIAT BERKUNJUNG KEMBALI MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (STUDI PADA ADIKSI COFFEE DI BANDAR LAMPUNG)

Oleh

DINNISA TIARA ANNASTASYA

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap niat berkunjung kembali melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi pada Adiksi Coffee di Bandar Lampung. Penelitian ini menggunakan metode survei kuesioner dan mengumpulkan data dari 160 responden yang pernah mengunjungi Adiksi Coffee. Data dianalisis menggunakan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) untuk menguji hubungan antara kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan niat berkunjung kembali. Analisis dilakukan berdasarkan dimensi SERVQUAL untuk kualitas layanan, dimensi kinerja, biaya, dan ekspektasi keseluruhan untuk kepuasan pelanggan, dan dimensi Theory of Planned Behavior (TPB) untuk niat berkunjung kembali. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas layanan juga ditemukan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat berkunjung kembali. Kepuasan pelanggan juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niat berkunjung kembali. Selain itu, kepuasan pelanggan juga memediasi hubungan antara kualitas layanan dan niat berkunjung kembali. Penelitian ini menjelaskan pentingnya kualitas layanan dalam memengaruhi kepuasan pelanggan dan niat berkunjung kembali di industri coffee shop di Bandar Lampung, khususnya di Adiksi Coffee. Temuan ini memberikan wawasan praktis bagi bisnis coffee shop untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan niat berkunjung kembali dengan berfokus pada peningkatan kualitas layanan.

Kata kunci: Kualitas layanan, Kepuasan pelanggan, Niat Berkunjung Kembali.

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON REVISIT INTENTION THROUGH CUSTOMER SATISFACTION AS A MEDIATING VARIABLE (A STUDY AT ADIKSI COFFEE IN BANDAR LAMPUNG)

By

DINNISA TIARA ANNASTASYA

This study aims to analyze the influence of service quality on revisit intention through customer satisfaction as a mediating variable at Adiksi Coffee in Bandar Lampung. This study used a questionnaire survey method and collected data from 160 respondents who had visited Adiksi Coffee. The data were analyzed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) to examine the relationship between service quality, customer satisfaction, and revisit intention. The analysis was conducted based on the SERVQUAL dimension for service quality, performance, expenses, and overall expectations dimensions for customer satisfaction, and the Theory of Planned Behavior (TPB) dimension for revisit intention. The results showed that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, service quality was also found to have a positive and significant effect on revisit intention. Customer satisfaction also has a positive and significant effect on revisit intention. In addition, customer satisfaction also mediates the relationship between service quality and revisit intention. This study explains the importance of service quality in influencing customer satisfaction and revisit intention in the coffee shop industry in Bandar Lampung, especially at Adiksi Coffee. These findings provide practical insights for coffee shop businesses to increase customer satisfaction and revisit intentions by focusing on improving service quality.

Keywords: Service quality, Customer satisfaction, Revisit intention.