

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Keluhan, Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai variabel Intervening pada Konsumen di Toko Kue Macademia Kichen. Penelitian ini menggunakan metode rumus *Cochran* Sugiyono. Populasi dalam Penelitian ini adalah konsumen pada toko kue macademia kitchen dengan populasi 100 orang. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis *Outer model*, *Average variance Extracted* (AVE), Penelitian *Realibitas*, dan pengujian *Inner model (Structural model)* dengan menggunakan *Smart PLS 3.0*. Pengumpulan data melalui survey dan menyebarkan kuesioner kepada konsumen sebagai responden.

Hasil penelitian menunjukan bahwa, Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, Penanganan keluhan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen, Penanganan Keluhan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen, Kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen, Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen sebagai variabel intervening, Penanganan keluhan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen sebagai variabel intervening.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Penanganan Keluhan, Loyalitas Konsumen, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

This study aims to determine how much influence Service Quality, Complaint Handling, has on Consumer Loyalty with Consumer Satisfaction as an Intervening variable on Consumers at Macademia Kitchen Cake Shop. This study uses the Cochran Sugiyono formula method. The population in this study were consumers at the Macademia Kitchen cake shop with a population of 100 people. The data analysis method used was Outer model analysis, Average variance Extracted (AVE), Reliability Research, and Inner model testing (Structural model) using Smart PLS 3.0. Data collection through surveys and distributing questionnaires to consumers as respondents.

The results of the study show that, Service quality does not have a significant effect on consumer satisfaction, Complaint handling has a significant effect on consumer satisfaction, Service quality has a significant effect on consumer loyalty, Complaint handling has a significant effect on consumer loyalty, Consumer satisfaction has a significant effect on consumer loyalty, Service quality does not have a significant effect on consumer loyalty through consumer satisfaction as an intervening variable, Complaint handling has a significant effect on consumer loyalty through consumer satisfaction as an intervening variable.

Keywords: *Service Quality, Complaint Handling, Consumer Loyalty, Consumer Satisfaction*