



Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lingkungan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Petong Cafe & Art House Andonosari Kabupaten Pasuruan)

Selfi Apriliya*)
Abd. Kodir Djaelani)**
Siti Asiyah*)**
E-mail: selfiapriliya99@gmail.com

Universitas Islam Malang

Abstract

This study aims to determine and analyze the effect of service quality and the environment on customer loyalty through customer satisfaction Petong Cafe & Art House. This research is a type of explanatory research, with a quantitative approach. The research method used is path analysis. The sampling technique used purposive sampling, the sample was obtained by 64 respondents. The results of this study indicate that partially all variables have a significant and positive effect. While the results of the intervening test showed that customer satisfaction was able to mediate the relationship between service quality and the environment on customer loyalty Petong Cafe & Art House. The interesting thing from this research can be seen from the answers of the highest respondents, namely the product menu presented by Petong Cafe & Art House in accordance with consumer expectations and the products and services give a positive impression to customers.

Keywords: *Service Quality, Environment, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty*

Latar Belakang

Perkembangan dunia kuliner yang terjadi didunia semakin pesat, baik kuliner yang berorientasi pada makanan atau minuman. Setiap orang yang berkencimpung didunia usaha saling berlomba-lomba untuk menjadi yang terbaik dan terdepan atas produk yang telah dibuatnya agar menarik perhatian para konsumen. Salah satu bisnis yang banyak digemari oleh para kalangan anak muda yaitu salah satunya bisnis kopi karena bisnis kopi dirasa bisnis yang cukup menggiurkan. Karena dimasa ini kopi bukan lagi kebiasaan untuk menghilangkan kantuk, tetapi sudah menjadi gaya hidup. Namun untuk tetap mempertahankan konsumennya masih harus ada yang perlu dipertimbangkan. Oleh karena itu, perusahaan harus mampu memberikan nilai tambah dari para pelanggan. Salah satunya perusahaan harus menciptakan Loyalitas dari pelanggan. Loyalitas pelanggan berperan sangat penting dalam suatu perusahaan..Loyalitas yang sesungguhnya tidak akan terbentuk apabila pelanggan belum melakukan proses pembelian terlebih dahulu. Hal utama yang dilihat konsumen sebelum memutuskan pembelian pada suatu barang adalah konsumen melihat terlebih dahulu lingkungan dan kualitas pelayanannya. Karena syarat dalam upaya menciptakan kepuasan pelanggan adalah dengan adanya pelayanan yang baik dan

lingkungan yang bersih dan nyaman. Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan dua hal yang terkait erat.

Ketika pelanggan merasa puas maka pelanggan akan cenderung untuk kembali melakukan pembelian ulang terhadap produknya. Hal ini sudah menimbulkan loyalitas pada pelanggan. Dengan adanya penjelasan latar belakang diatas, maka peneliti akan melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lingkungan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Petong Cafe & Art House)”**.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijabarkan diatas maka disimpulkan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan Petong Cafe & Art House?
2. Apakah lingkungan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan Petong Cafe & Art House?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan Petong Cafe & Art House?
4. Apakah lingkungan berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan Petong Cafe & Art House?
5. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan Petong Cafe & Art House?
6. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan?
7. Apakah lingkungan berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan?

Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Petong Cafe & Art House.
2. Untuk menganalisis pengaruh langsung lingkungan terhadap kepuasan pelanggan Petong Cafe & Art House.
3. Untuk menganalisis pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Petong Cafe & Art House.
4. Untuk menganalisis pengaruh langsung lingkungan terhadap loyalitas pelanggan Petong Cafe & Art House.
5. Untuk menganalisis pengaruh langsung kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.
6. Untuk menganalisis pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan Petong Cafe & Art House.
7. Untuk menganalisis pengaruh tidak langsung lingkungan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan Petong Cafe & Art House.

Tinjauan Teori

Loyalitas Pelanggan

Menurut Hasan (2014:134) Loyalitas merupakan kondisi psikologis yang berkaitan dengan sikap terhadap produk, konsumen akan membentuk keyakinan, menetapkan sukda dan tidak suka, dan memutuskan apakah mereka ingin membeli produk.

Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (dalam Harianto & Subagio, 2013:2) Menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

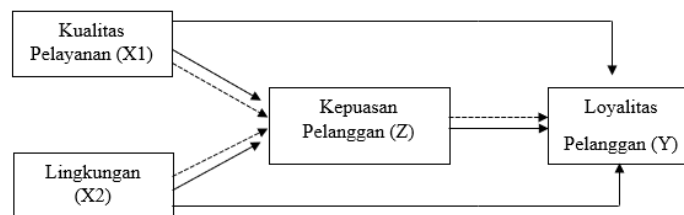
Lingkungan

Menurut Lovelock dan Wirtz (2011) menyatakan beberapa pelaku usaha di sektor layanan mengharuskan pelanggan untuk masuk kedalam usaha. Oleh karena itu pelaku usaha perlu meluangkan waktu untuk merancang lingkungan fisik agar pelanggan nyaman dan puas berada ditempat tersebut.

Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dalam Sangadji dan Sopiha (2013) kepuasan pelanggan diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu produk sesuai dengan kenyataan yang diterima pelanggan.

Kerangka Konseptual



Hipotesis

- H1: Kualitas Pelayanan Berpengaruh Secara Langsung Terhadap Kepuasan Pelanggan Petong Cafe & Art House.
- H2: Lingkungan Berpengaruh Secara Langsung Terhadap Kepuasan Pelanggan Petong Cafe & Art House.
- H3: Kualitas Pelayanan Memiliki Pengaruh Langsung Terhadap Loyalitas Pelanggan Petong Cafe & Art House.
- H4: Lingkungan Memiliki Pengaruh Langsung Terhadap Loyalitas Pelanggan Petong Cafe & Art House.

H5:Kepuasan Pelanggan Memiliki Pengaruh Langsung Terhadap Loyalitas Pelanggan Petong Cafe & Art House.

H6:Kualitas Pelayanan Berpengaruh Tidak Langsung Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Petong Cafe & Art House.

H7:Lingkungan Memiliki Pengaruh Tidak Langsung Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Petong Cafe & Art House

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang ingin dicapai, maka jenis penelitian yang akan dipilih yaitu jenis penelitian explanatory reseach. Menurut (Shani & Mashuri, 2013) penelitian explanatory reseach adalah untuk menguji hipotesis antara variabel yang dihipotesiskan.

Populasi dan Sampel

Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang telah atau sedang mengunjungi Petong Cafe & Art House, dengan jumlah sampel sebanyak 64 sampel dari (16 item pernyataan x 4) Menggunakan rumus Maholtra (2014)

Definisi Operasional Variabel

a. Loyalitas Pelanggan.

Loyalitas pelanggan merupakan suatu komitmen pelanggan terhadap cafe untuk membeli dan mengunjungi secara *continue* atau terus menerus, karena pelanggan memiliki kepuasan yang tinggi terhadap produk dan layanannya. . Indikator loyalitas menurut Griffin (2015:31) yaitu :

1. Melakukan pembelian berulang secara teratur
2. Merekomendasikan kepada orang lain
3. Mengutamakan produk Petong Cafe & Art House dibanding produk cafe lain

b. Kualitas Pelayanan.

Kualitas pelayanan merupakan upaya yang dilakukan Petong Cafe & Art House dalam pemenuhan kebutuhan konsumen. Menurut Kotler dalam Fandy Tjiptono (2016:284) mengungkapkan ada terdapat lima faktor dominan atau penentu kualitas layanan jasa, kelima faktor dominan tersebut diantaranya yaitu :

1. Berwujud (*Tangible*)
2. Empati (*Emphaty*)
3. Cepat Tanggap (*Responsiveness*)
4. Keandalan (*Reliability*)
5. Kepastian (*Assurance*)

c. Lingkungan.

Lingkungan layanan merupakan semua aspek fasilitas suatu organisasi jasa yang meliputi atribut-atribut eksterior (desain, tata letak, peralatan, dan dekorasi).

Menurut Zeithaml & Bitner (2013) *servicescape* (lingkungan layanan) memiliki tiga dimensi sebagai berikut :

1. *Ambient condition* (Kondisi ambien)
 2. *Spatial layout functionality* (fungsionalitas tata ruang)
 3. *Signs, symbol and artifact* (Tanda, simbol, dan artefak)
- d. Kepuasan Pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan hasil produk yang didapatkan sesuai dengan harapan. Menurut Suwardi (2011:52) menyatakan kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan konsumen. Indikator kepuasan konsumen dapat dilihat dari :

1. *Repurchase* (membeli kembali)
2. Menciptakan *word of mouth*
3. Menciptakan citra merek
4. Menciptakan kepuasan konsumen pada perusahaan yang sama

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dan skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert (Sugiyono, 2017:142).

Metode Analisa Data

Dalam penelitian ini menggunakan analisis data kuantitatif. Teknik penganalisaan data yang dipergunakan adalah analisis jalur (*path analysis*). Ada berbagai tahap yang harus dilakukan antara lain :

Pembahasan dan Implementasi

1. Uji Validitas Instrumen

Uji Validitas				
Variabel	Item Indikator	r Hitung	r tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan	X1.1	0.871	0.242	Valid
	X1.2	0.829	0.242	Valid
	X1.3	0.903	0.242	Valid
	X1.4	0.828	0.242	Valid
	X1.5	0.866	0.242	Valid
Lingkungan	X2.1	0.842	0.242	Valid
	X2.2	0.874	0.242	Valid
	X2.3	0.829	0.242	Valid
Loyalitas Pelanggan	Y1.1	0.872	0.242	Valid
	Y1.2	0.799	0.242	Valid
	Y1.3	0.847	0.242	Valid
Kepuasan Pelanggan	Z1.1	0.794	0.242	Valid
	Z1.2	0.814	0.242	Valid
	Z1.3	0.854	0.242	Valid
	Z1.4	0,831	0,242	Valid

Sumber: Data primer diolah,2021

Berdasarkan data tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai r hitung > nilai r tabel. Maka dapat dikatakan bahwa seluruh variabel valid, karena nilai r hitung berada diatas nilai 0,242

2. Uji Realiabilitas

Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Loyalitas Pelanggan (Y)	0.791	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X1)	0.911	Reliabel
Lingkungan (X2)	0.805	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Z)	0.841	Reliabel

Sumber Data primer yang diolah spss, 2021

Berdasarkan tabel diatas hasil uji reliabilitas, dapat diketahui bahwa koefisien *Cronbach'h Alpha* pada semua variabel memiliki koefisien *Cronbach'h Alpha* berada pada nilai 0,81-1.00 sehingga seluruh item pernyataan pada variabel penelitian ini dinyatakan sangat reliabel

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kualitas Pelayanan	Lingkungan	Loyalitas Pelanggan	Kepuasan Pelanggan
N		64	64	64	64
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	20.3281	12.2031	12.2031	16.6875
	Std. Deviation	3.40427	1.88713	2.03290	2.32908
Most Extreme Differences	Absolute	.110	.105	.108	.110
	Positive	.086	.105	.098	.100
	Negative	-.110	-.101	-.108	-.110
Test Statistic		.110	.105	.108	.110
Asymp. Sig. (2-tailed)		.052 ^c	.075 ^c	.059 ^c	.052 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Analisis Jalur Dan Uji t

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Z)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.690 ^a	.476	.467	1.69981

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7.094	1.296		5.472	.000
Kualitas Pelayanan	.472	.063	.690	7.502	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

- Berdasarkan tabel Coefficients menjelaskan hasil uji regresi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan diketahui nilai sig sebesar 0.000 maka lebih kecil dari 0.005 dapat di simpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan
- Selanjutnya dilihat dari R square pada tabel Model Summary yaitu sebesar 0,76, hal ini menunjukkan sumbangan pengaruh X1 terhadap Z sebesar 47,6 sementara sisanya sebesar 52,4%
- Pada tabel diatas nilai t sebesar 7,502 dengan nilai sig $0.000 < 0.05$ artinya kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial atau signifikan terhadap kepuasan pelanggan

2. Pengaruh Lingkungan (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Z)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.665 ^a	.442	.433	1.75401

a. Predictors: (Constant), Lingkungan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.676	1.446		4.618	.000
Lingkungan	.820	.117	.665	7.006	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

- Berdasarkan tabel Coefficients menjelaskan hasil uji regresi lingkungan terhadap kepuasan pelanggan diketahui nilai sig sebesar 0.000 maka lebih kecil dari 0.005 dapat di simpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan
- Selanjutnya dilihat dari R square pada tabel Model Summary yaitu sebesar 0,442, hal ini menunjukkan sumbangan pengaruh X1 terhadap Z sebesar 44,2 sementara sisanya sebesar 55,8%
- Pada tabel diatas nilai t sebesar 7,006 dengan nilai sig $0.000 < 0.05$ artinya lingkungan berpengaruh secara parsial atau signifikan terhadap kepuasan pelanggan

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.786 ^a	.618	.612	1.26663

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.661	.966		2.754	.008
	Kualitas Pelayanan	.469	.047	.786	10.014	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

- Berdasarkan tabel Coefficients menjelaskan hasil uji regresi kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan diketahui nilai sig sebesar 0.000 maka lebih kecil dari 0.005 dapat di simpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan
- Selanjutnya dilihat dari R square pada tabel Model Summary yaitu sebesar 0,618, hal ini menunjukkan sumbangan pengaruh X1 terhadap Z sebesar 61,8% sementara sisanya sebesar 38,2%
- Pada tabel diatas nilai t sebesar 10.014 dengan nilai sig $0.000 < 0.05$ artinya kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial atau signifikan terhadap loyalitas pelanggan

4. Pengaruh Lingkungan (X2) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.879 ^a	.772	.768	.97846

a. Predictors: (Constant), Lingkungan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.653	.806		.809	.421
	Lingkungan	.947	.065	.879	14.490	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

- Berdasarkan tabel Coefficients menjelaskan hasil uji regresi lingkungan terhadap loyalitas pelanggan diketahui nilai sig sebesar 0.000 maka lebih kecil dari 0.005 dapat di simpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan

- b) Selanjutnya dilihat dari R square pada tabel Model Summary yaitu sebesar 0,772, hal ini menunjukkan sumbangan pengaruh X1 terhadap Z sebesar 77,2% sementara sisanya sebesar 22,8%
- c) Pada tabel diatas nilai t sebesar 14.490 dengan nilai sig 0.000 < 0.05 artinya lingkungan berpengaruh secara parsial atau signifikan terhadap loyalitas pelanggan

5. Pengaruh Kepuasan Pelanggan (Z) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.751 ^a	.564	.557	1.35275

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.262	1.233		1.024	.310
	Kepuasan Pelanggan	.656	.073	.751	8.960	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

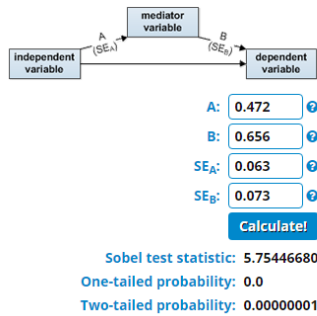
- a) Berdasarkan tabel Coefficients menjelaskan hasil uji regresi kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan diketahui nilai sig sebesar 0.000 maka lebih kecil dari 0.005 dapat di simpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan
- b) Selanjutnya dilihat dari R square pada tabel Model Summary yaitu sebesar 0,564, hal ini menunjukkan sumbangan pengaruh X1 terhadap Z sebesar 56,4% sementara sisanya sebesar 43,6%
- c) Pada tabel diatas nilai t sebesar 7,006 dengan nilai sig 0.000 < 0.05 artinya kepuasan pelanggan berpengaruh secara parsial atau signifikan terhadap loyalitas pelanggan

Uji Sobel

Perhitungan Uji Sobel dapat dilakukan dengan rumus :

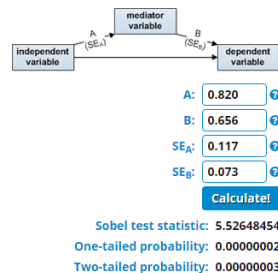
$$z = \frac{ab}{\sqrt{(b^2 SE_a^2) + (a^2 SE_b^2)}}$$

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) Melalui Kepuasan Pelanggan (Z)



a) Pada gambar diatas menjelaskan bahwa kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan dapat diketahui nilai One-tailed probability sebesar $0.0 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan mampu memediasi hubungan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan

2. Pengaruh Lingkungan (X2) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) Melalui Kepuasan Pelanggan (Z)



a) Pada gambar diatas menjelaskan bahwa lingkungan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan dapat diketahui nilai One-tailed probability sebesar $0.00 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan mampu memediasi hubungan antara lingkungan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan

Implikasi Hasil Penelitian

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Dari hasil penelitian diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan menyatakan adanya pengaruh yang signifikan dari variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Petong Cafe & Art House

Penelitian ini sejalan dengan teori dari Tjiptono (dalam Harianto & Subagio, 2013:2) bahwa kualitas layanan merupakan pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Pernyataan ini juga telah dibuktikan dalam penelitian oleh Aryani dkk, (2010) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Lingkungan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Dari hasil penelitian diketahui bahwa variabel lingkungan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, menyatakan adanya pengaruh yang signifikan dari variabel lingkungan terhadap kepuasan pelanggan pada Petong Cafe & Art House

Penelitian ini sejalan dengan teori LoveLock dkk, (2005:26) bahwa lingkungan merupakan bukti fisik semua isyarat yang terlihat dan yang memberi bukti nyata, bukti kualitas perusahaan dan dapat berdampak besar pada kesan pelanggan.

Pernyataan ini juga telah dibuktikan dalam penelitian oleh Hartanto dan Andreani (2019) bahwa lingkungan fisik berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan

Dari hasil penelitian diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan menyatakan adanya pengaruh yang signifikan dari variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Petong Cafe & Art House..

Pernyataan ini sejalan dengan teori Osman dan Sentosa (2014) bahwa loyalitas yaitu memegang komitmen yang sangat mendalam untuk membeli kembali produk atau layanan yang disukai secara teratur yang akan menyebabkan pembelian berulang.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Astuti dan Lutfi (2019) bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap loyalitas pelanggan

Pengaruh Lingkungan Terhadap Loyalitas Pelanggan

Dari hasil penelitian diketahui variabel lingkungan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, menyatakan adanya pengaruh yang signifikan dari variabel lingkungan terhadap loyalitas pelanggan pada Petong Cafe & Art House. Hal ini mengindikasikan bahwa apabila konsumen semakin merasa nyaman terhadap lingkungan, suasana ataupun fasilitas Petong Cafe & Art House maka hal tersebut dapat menimbulkan loyalitas pelanggan.

Dijelaskan diatas beberapa pernyataan dari variabel lingkungan dan loyalitas pelanggan diperoleh rata-rata jawaban setuju. Hal ini juga di buktikan pada pelanggan Petong Cafe & Art House yang sudah pernah berkunjung, pelanggan

akan setia jika pelanggan merasakan kepuasannya dalam berkunjung terlebih dahulu. Jika belum berkunjung terlebih dahulu maka belum bisa dikatakan pelanggan yang loyal

Pernyataan ini sejalan dengan teori dari (Osman dan Sentosa, 2014) Pada dasarnya Loyalitas yang sesungguhnya tidak akan dapat terbentuk apabila pelanggan belum melakukan proses pembelian terlebih dahulu. Loyalitas pelanggan bisa diartikan jika timbul pelanggan yang puas dan akan memiliki tingkat loyalitas yang tinggi terhadap produk atau jasa yang ditawarkan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Putri (2018) bahwa servicescape (lingkungan fisik) terbukti memiliki pengaruh langsung dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan

Dari hasil penelitian diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan menyatakan adanya pengaruh yang signifikan dari variabel loyalitas pelanggan Petong Cafe & Art House. Kepuasan merupakan kunci utama dalam menentukan loyalitas.

Pernyataan ini sejalan dengan teori Pernyataan ini telah dibuktikan oleh penelitian (Murni dan. Maharani, 2020) bahwa konsumen yang loyal belum tentu mereka puas, sebaliknya pelanggan yang puas akan cenderung menjadi konsumen yang loyal.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Sari dkk (2018) bahwa kepuasan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan

Dari hasil penelitian diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan menyatakan adanya pengaruh yang signifikan pada Petong Cafe & Art House.

Dijelaskan diatas beberapa pernyataan dari variabel kualitas pelayanan, loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan diperoleh rata-rata jawaban setuju

Hal ini juga dibuktikan pada pelanggan Petong Cafe & Art House yang sudah pernah berkunjung atau yang saat ini sedang berkunjung ke Petong Cafe & Art House, pelanggan akan setia jika pelanggan merasakan kepuasannya dalam berkunjung terlebih dahulu. Jika belum berkunjung sendiri secara langsung belum bisa dikatakan pelanggan puas dan loyal. Kepuasan terjadi karena adanya persepsi nilai yang baik terhadap suatu produk atau layanan sehingga timbul loyalitas. Semakin baik layanan yang diberikan, maka kepuasan konsumen akan semakin meningkat sehingga loyalitas konsumen akan selalu tinggi.

Pernyataan ini sejalan dengan teori dari (Osman dan Sentosa, 2014) Pada dasarnya Loyalitas yang sesungguhnya tidak akan dapat terbentuk apabila pelanggan belum melakukan proses pembelian terlebih dahulu. Loyalitas pelanggan

bisa diartikan jika timbul pelanggan yang puas dan akan memiliki tingkat loyalitas yang tinggi terhadap produk atau jasa yang ditawarkan. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang sangat erat kaitannya dengan kepuasan konsumen. Ikatan ini memungkinkan perusahaan untuk memahami kebutuhan dan harapan konsumen yang pada akhirnya dapat membentuk loyalitas pelanggan. (Tjiptono, 2012). Loyalitas pelanggan dikatakan sebagai kelanjutan dari kepuasan pelanggan, semakin tinggi tingkat kualitas produk atau jasa, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan yang dihasilkan (Kotler dan Keller, 2016).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Hamidah (2019) bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara tidak langsung terhadap loyalitas dengan kepuasan sebagai variabel intervening (Kepuasan terbukti mampu memediasi hubungan pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas

Pengaruh Lingkungan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan

Dari hasil penelitian diketahui bahwa variabel lingkungan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan menyatakan adanya pengaruh yang signifikan pada Petong Cafe & Art House.

Dijelaskan diatas beberapa pernyataan dari variabel lingkungan, loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan diperoleh rata-rata jawaban sangat setuju

Hal ini juga dibuktikan pada pelanggan Petong Cafe & Art House yang sudah pernah berkunjung dan melihat secara langsung lingkungan yang ada di Petong Cafe & Art House, maka perasaan puas yang muncul di hati konsumen akan lingkungan di Petong Cafe & Art House akan menimbulkan loyalitas terhadap konsumen. Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan hasil produk yang didapatkan sesuai dengan harapan. Kemunculan loyal dari pelanggan karena adanya kepuasan terlebih dahulu atas produk yang sudah di dapatkannya. Untuk itu perusahaan harus memberikan produknya sesuai dengan harapan pelanggan.

Pernyataan ini sejalan dengan teori Tjiptono (2012:301) menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. Jadi, jika pelanggan sudah merasakan puas terhadap desain cafe, lingkungan cafe, dan suasana cafe maka pelanggan akan cenderung punya potensi tinggi untuk menjadi loyal terhadap suatu produk atau jasa.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Hartanto dan Andreani (2019) bahwa lingkungan fisik berpengaruh secara tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi (Kepuasan terbukti mampu memediasi hubungan lingkungan terhadap loyalitas pelanggan)

Simpulan Dan Saran

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa secara parsial semua variabel berpengaruh signifikan dan positif dan pada kepuasan pelanggan mampu memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dan lingkungan terhadap kepuasan pelanggan Petong Cafe & Art House

Saran

- 1) Petong Cafe & Art House harus lebih menciptakan produk yang lebih menarik dan keunggulan lainnya agar memberi ketertarikan kepada konsumen untuk mengunjungi Petong Cafe & Art House
- 2) Petong Cafe & Art House harus bisa menciptakan suasana cafe yang unik, menyediakan wifi dengan kecepatan yang tinggi, dan mempercantik eksterior cafe agar pelanggan nyaman saat berada di lingkungan cafe
- 3) Petong Cafe & Art House harus lebih meningkatkan dekorasi tatanan untuk meja dan kursi agar lebih memberikan kesan yang luas terhadap pelanggan
- 4) Petong Cafe & Art House harus lebih memberikan kesan yang baik kepada konsumen agar konsumen tidak ragu untuk memberi informasi kepada konsumen yang lain

Daftar Pustaka

- Ali Hasan. (2014). Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan. CAPS. Yogyakarta.
- Hariato, David dan Hartono Subagio. 2013. “Analisa Pengaruh Kualitas Layanan, *Brand Image*, Dan Atmosfer Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Konsumen Kedai Deja-Vu Surabaya”. Jurnal Manajemen Pemasaran. Vol. 1. No. 1. Hal. 1-8. Universitas Kristen Petra. Surabaya.
- Lovelock, C, dan John Wirtz, 2011. “Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7”. Jakarta : Erlangga.
- Malhotra, Naresh. 2014. *Basic Marketing Research. Pearson Education. England.*
- Sani, dan Maharani. 2013 Metodologi Penelitian Manajemen Sumberdaya Manusia. Teori , Kuesioner . dan Analisis Data. Cetakan II. Malang : Uin Maliki Press.
- Sangadji, dkk. 2013. Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis. CV. Andi Offse . Yogyakarta
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Alfabeta. Bandung.
- Tjiptono, 2016. Strategi Pemasaran, Edisi 4. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Zethaml, Valarie, Mary Jo Bitner, Dwayne D. Gremler. 2006., *Service Marketing. McGraw-Hill International Edition*

Selfi Aprilia *) Alumni Mahasiswa Unisma Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Abd. Kodir Djaelani **) Dosen Tetap Universitas Islam Malang
Siti Asiyah ***) Dosen Tetap Universitas Islam Malang