

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN DENGAN PEMASARAN RELASIONAL SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING (STUDI PADA CAFE EXCELSE CABANG  
CITRALAND MALL SEMARANG)**

**MITA LISTYANDARI**

*Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,  
Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

*URL : <http://dinus.ac.id/>*

*Email : 211200901755@mhs.dinus.ac.id*

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap pemasaran relasional pada Cafe Excelso Cabang Citraland Mall Semarang. Untuk menganalisis pengaruh pemasaran relasional terhadap loyalitas pelanggan Cafe Excelso Cabang Citraland Mall Semarang. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan pemasaran relasional sebagai variabel intervening pada Cafe Excelso Cabang Citraland Mall Semarang. Sedangkan sampelnya adalah 112 responden dengan menggunakan teknik pengambilan sampel purposive sampling. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan cara kuesioner. Analisis data yang diperoleh dengan menggunakan analisis data secara kuantitatif. analisis kuantitatif meliputi : uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, pengujian hipotesis melalui uji t dan uji f, serta analisis koefisien determinasi (R<sup>2</sup>).

Hasil penelitian dalam, penelitian ini adalah Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap pemasaran relasional konsumen. Artinya jika kualitas pelayanan terjangkau maka akan meningkatkan pemasaran relasional konsumen. Terdapat pengaruh antara pemasaran relasional konsumen terhadap pemasaran relasional konsumen. Artinya jika pemasaran relasional meningkat maka akan meningkatkan pemasaran relasional konsumen. Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Artinya jika kualitas pelayanan meningkat maka akan meningkatkan loyalitas pelanggan melalui pemasaran relasional.

Kata Kunci : Kata Kunci : Kualitas Hubungan Relasional, Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan

Kata Kunci : Kualitas Hubungan Relasional, Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan

Kata Kunci : Kualitas Hubungan Relasional, Kua

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON THE CUSTOMER LOYALTY  
WITH RELATIONAL MARKETING AS AN INTERVENING VARIABLE  
(STUDIES IN CAFE EXCELSCO CITRALAND MALL SEMARANG  
BRANCH)**

**MITA LISTYANDARI**

*Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,  
Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

*URL : <http://dinus.ac.id/>*

*Email : 211200901755@mhs.dinus.ac.id*

**ABSTRACT**

The purpose of this study is to analyze the impact of service quality on relationship marketing at Cafe Excelso Branch Citraland Mall Semarang. To analyze the effect of relationship marketing on customer loyalty Citraland Mall Branch Cafe Excelso Semarang. Untuk analyze the influence of service quality on customer loyalty with relationship marketing as an intervening variable in the Cafe Excelso Branch Citraland Mall Semarang. While the sample was 112 respondents using purposive sampling technique. Data collection method used is by way of a questionnaire. Analysis of the data obtained by using quantitative data analysis. Quantitative analysis includes: test validity, reliability test, the classical assumption test, multiple linear regression analysis, hypothesis testing via t test and f test, and the coefficient of determination (R<sup>2</sup>).

The results of the study, this research is among the influences of service quality on customer relationship marketing. This means that if the quality of affordable services will increase consumer relationship marketing. There is the influence of consumer relationship marketing to customer relationship marketing. This means that if the relationship marketing increases, will increase consumer relationship marketing. There is the influence of service quality on customer loyalty. This means that if the quality of service increases, will increase customer loyalty through relationship marketing.

Keyword : Keywords: Relational Relationship Quality, Service Quality and Customer Loyalty