

ABSTRAK

Industri retail saat ini telah banyak bertumbuh di kota-kota besar di Indonesia. Industri yang memiliki ragam jenis ini di dominasi oleh sektor makanan dan minuman, salah satunya ialah pada sektor toko donat. Industri retail pada bidang ini tengah mengalami sedikit pergeseran fokus bisnisnya, bukan lagi hanya berfokus pada penjualan produk saja namun juga mengedepankan dari segi pelayanan. J.CO Donuts sebagai salah satu raksasa retail donat di Indonesia ini telah memperhatikan hal ini, sehingga pelayanan dan produknya menjadi fokus utama mereka. Namun dalam beberapa tahun belakangan J.CO Donuts di Kota Semarang mengalami banyak sekali komplain yang diberikan oleh para pelanggannya. Sehingga hal ini akan memberikan dampak terhadap kepuasan pelanggan J.CO Donuts terkhusus pada gerainya yang berlokasi di Kota Semarang.

Penelitian ini kemudian mengangkat topik yang berfokus pada bagaimana pelayanan yang diberikan oleh J.CO Donuts dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan dan terlebih lagi terhadap loyalitas pelanggan dengan adanya komplain yang diberikan oleh para konsumennya. Penelitian ini menggunakan 110 responden pengunjung J.CO Donuts di Kota Semarang dan menggunakan metode *Partial Least Square* dengan program *SmartPLS version 3.2.9* guna memperoleh hasil penelitian.

Penelitian ini lebih lanjut memperoleh hasil yang positif dan signifikan pada keseluruhan variabel penelitian, dan variabel intervening yang digunakan di dalam penelitian juga mampu memediasi kedua variabel lainnya.

Kata Kunci: *Service Quality; Customer Satisfaction; Customer Loyalty; Retail Industry; SmartPLS*