

ABSTRAK

Higam, 2023. Pengaruh *Excellent Service* Karyawan terhadap Loyalitas Konsumen Mixue Ice Cream Raden Patah Sidoarjo.

Excellent service adalah pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada konsumen yang dapat memenuhi bahkan melebihi harapan konsumen dari segala sesuatu dalam bentuk komunikasi. Perusahaan dapat dikatakan berhasil salah satunya apabila telah menerapkan komunikasi *excellent service* kepada konsumen melalui karyawan. Karena karyawan memiliki peran penting untuk mendatangkan banyak manfaat seperti konsumen yang setia atau loyal kepada perusahaan dan bahkan menambah konsumen untuk mereka. Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar *excellent service* karyawan *Mixue ice cream and tea* berpengaruh dalam membentuk sikap loyalitas pada konsumen.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner. Dalam penelitian ini ditentukan sampel sebanyak 99 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh komunikasi *excellent service* terhadap loyalitas konsumen pada *Mixue ice cream and tea* Raden Patah Sidoarjo dengan hasil signifikansi $0,000 < 0,05$. Selanjutnya ditemukan hasil pengaruh variabel X (*Excellent Service*) oleh karyawan terhadap variabel Y (Loyalitas Konsumen) adalah sebesar 51%, dan 49% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata Kunci: Komunikasi, *Excellent Service*, Loyalitas Konsumen

ABSTRACT

Higam, 2023. The Influence of Employee Excellent Service on Consumer Loyalty Mixue Ice Cream Raden Patah Sidoarjo.

Excellent service is a service provided by employees to consumers that can meet or even exceed consumer expectations of everything in the form of communication. A company can be said to be successful, one of which is when it has implemented excellent service communication with consumers through its employees. Because employees have an important role to bring many benefits such as loyal consumers to the company and even adding consumers to them. Based on the formulation of the problem that has been described, this study aims to determine how much the excellent service communication of Mixue ice cream and tea employees influences the attitude of customer loyalty.

This research method uses a quantitative approach to collecting data by distributing questionnaires. In this study, a sample of 99 respondents was determined. The results of this study indicate that there is an influence of excellent service communication on consumer loyalty at Mixue ice cream and tea Raden Patah Sidoarjo with a significance result of $0.000 < 0.05$. Furthermore, it was found that the results of the influence of variable X (Excellent Service) by employees on variable Y (Consumer Loyalty) amounted to 51%, and the remaining 49% was influenced by other factors.

Keyword: Communication, Excellent Service, Consumer Loyalty