

ABSTRAK

Kota Semarang memiliki berbagai macam UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah), salah satunya adalah Jamu Putri Ayu yang merupakan UMKM dari kecamatan Candisari. Dalam kurun waktu beberapa tahun terakhir, penjualan Jamu Putri Ayu mengalami banyak penurunan. Beradaptasi dengan kemajuan teknologi dan persaingan pasar yang semakin ketat antar produsen jamu di Semarang, UMKM Jamu Putri Ayu melakukan inovasi dengan menyediakan layanan pesan antar, memperluas sarana pembayaran, bergabung menjadi mitra *GoFood*, melakukan penjualan konvensional pada *Car Free Day* dan menambah variasi produk.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan pada kepuasan pelanggan dan loyalitas dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediator pada industri rumah tangga Jamu Putri Ayu. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat Kota Semarang yang pernah mengkonsumsi produk Jamu Putri Ayu dalam kurun waktu satu tahun terakhir. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 158 responden. Metode pengumpulan dengan *purposive sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah penyebaran kuesioner secara *online* via *google form*. Penelitian ini menggunakan analisis *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan alat analisis AMOS 22.

Penelitian ini menghasilkan temuan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Disamping itu, kualitas layanan tidak memiliki pengaruh pada kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Serta, dalam penelitian ini kepuasan pelanggan tidak dapat memediasi kualitas layanan dengan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : kualitas layanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, UMKM Jamu Putri Ayu.