ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : (1) penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan apakah kualitas layanan berpengaruh terhadal loyalitas pelanggan di Silol Kopi and Eatery Yogyakarta, (2) untuk menjelaskan apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Silol Kopi and Eatery Yogyakarta, (3) untuk menjelaskan apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Silol Kopi and Eatery Yogyakarta.

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat kuantitatif dengan metode survei. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh konsumen Silol Kopi and Eatery Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *sampling incendental* dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab hipotesis adalah analisis jalur *(path)* dengan bantuan regresi sederhana.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) variabel kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini di buktikan dari nilai T-Stat nya > T-Tabel (1,999) yaitu 2,703 > 1,99 dan P-value < 0,05 yaitu 0,007 < 0,05, maka hipotesis diterima. (2) variabel kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini di buktikan dari T-Stat nya > T-Tabel (1,999) yaitu 12,732 > 1,99 dan P-value < 0,05 yaitu 0,000 < 0,05, maka hipotesis diterima. (3) Variabel kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini di buktikan dari T-Stat nya > T-Tabel (1,999) yaitu 7,388 > 1,99 dan P-value < 0,05 yaitu 0,000 < 0,05, maka hipotesis diterima.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to determine : (1) this study aims to explain whether the quality of service influences customer loyalty in Silol Kopi and Eatery Yogyakarta, (2) to explain whether service quality has an effect on consumer satisfaction in Silol Kopi and Eatery Yogyakarta, (3) to explain whether customer satisfaction affects customer loyalty at Silol Kopi and Eatery Yogyakarta.

This research is a quantitative research with survey method. The population in this study were all consumers of Silol Kopi and Eatery Yogyakarta. The sampling technique in this study used incendental sampling with a total sample of 100 people. Data collection techniques using questionnaires that have been tested for validity and reliability. The data analysis technique used to answer the hypothesis is path analysis with the help of simple regression.

The results of this study indicate that: (1) service quality variables have a positive effect on customer loyalty. This is evidenced from the value of the T-Stat> T-Table (1,999) which is 2,703> 1,99 and P-value <0,05 which is 0,007 <0,05, then the hypothesis is accepted. (2) service quality variables have a positive effect on customer satisfaction. This is evidenced from the T-Stat> T-Table (1,999) which is 12,732> 1,99 and P-value <0,05 which is 0,000 <0,05, then the hypothesis is accepted. (3) Customer satisfaction variables have a positive effect on customer loyalty. This is evidenced from the T-Stat> T-Table (1,999) which is 7,388> 1,99 and P-value <0,05 which is 0,000 <0,05, then the hypothesis is accepted.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty