

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN YANG DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Pada Angkringan Gangga)**

ABSTRAK

Oleh:

DICKY ANGGARA SAPUTRA

Dosen Pembimbing:

Dr.Erminati Pancaningrum, ST., MSM

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada angkringan gangga. Penelitian ini di dasari fenomena yang terjadi sebenarnya di angkringan gangga dengan menggunakan metode kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan angkringan gangga, sedangkan sampel yang digunakan berjumlah 100 orang. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuisisioner dan pengamatan. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik accidental sampling, Analisa data menggunakan dara deskriptif sedangkan untuk analisis hubungan antar variable, menggunakan PLS, serta pengujian hipotesis dengan bantuan WarPLS5. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Angkringan Gangga.
Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan