

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN SADELI COFFEE

Oleh:
ADITYA KUSMULYANA
193402163

Dibawah Bimbingan:
H. Kartawan
R. Lucky Radi Rinandiyana

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas pada konsumen Sadeli Coffee. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey, data yang diperoleh langsung melalui kuesioner kepada 55 responden yang diambil dari konsumen Sadeli Coffee. Penarikan sampel menggunakan *purposive sampling* dan metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen secara simultan dan parsial berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pada konsumen Sadeli Coffee.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Loyalitas