

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI BDLLODD RESTO**

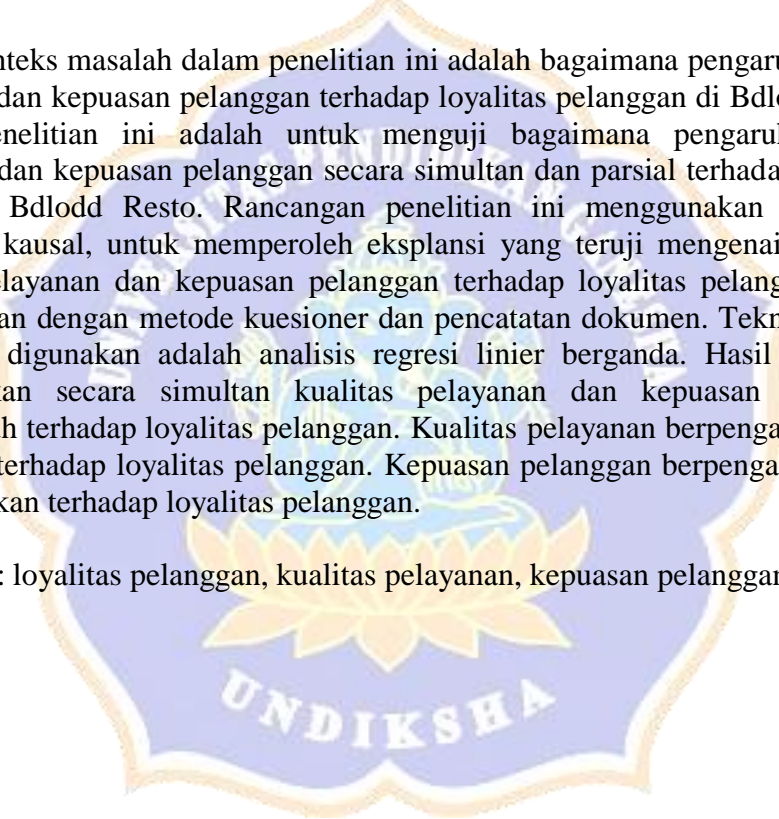
**Oleh**

**Dewa Putu Sutha Narwastu Mahendra, NIM 1717041071**

## **ABSTRAK**

Konteks masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di Bdlodd Resto. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara simultan dan parsial terhadap loyalitas pelanggan Bdlodd Resto. Rancangan penelitian ini menggunakan rancangan kuantitatif kausal, untuk memperoleh eksplansi yang teruji mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Data dikumpulkan dengan metode kuesioner dan pencatatan dokumen. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan secara simultan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan



# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI BDLLODD RESTO**

**By**

**Dewa Putu Sutha Narwastu Mahendra, NIM 1717041071**

## **ABSTRACT**

This study aims to examine the effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty at Bdlodd Resto. The design of this research is quantitative causal. The object of this research is service quality, satisfaction and loyalty. The population in this study were 80 Bdlodd Resto customers. The instruments used in data collection are questionnaires, interviews and data analysis techniques are multiple linear regression. The results showed (1) simultaneously service quality and customer satisfaction have an effect on customer loyalty, (2) service quality has a significant positive effect on customer loyalty, (3) customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty.

Key word: service quality, customer satisfaction, customer loyalty.

