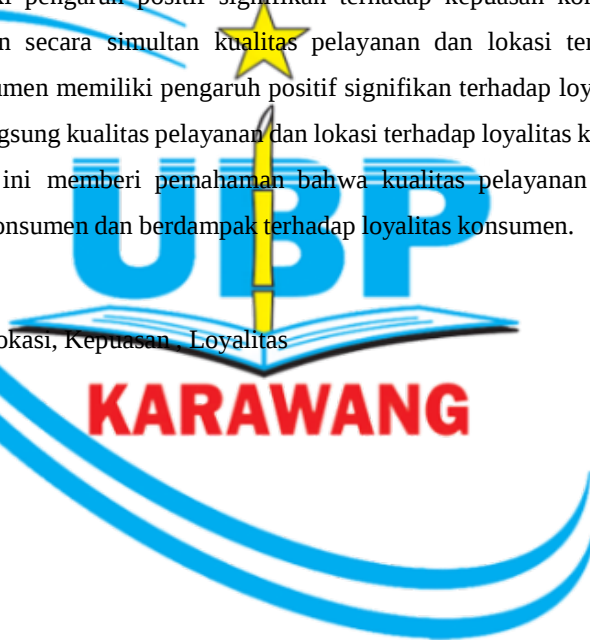


ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menganalisa dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan konsumen yang berdampak terhadap loyalitas konsumen Lingga Coffee. Metode penelitian ini dengan menggunakan metode deskriptif dan verifikatif. Variabel diukur menggunakan instrumen kuesioner dan skala pengukuran yang digunakan adalah skala Ordinal. Sampel dikumpulkan dengan menggunakan metode *accidental sampling* dengan jumlah sampel 96 responden. Teknik analisis data yang digunakan yaitu teknik Analisis Jalur dengan bantuan alat yang digunakan yaitu SPSS 16. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Lingga Coffee baik, lokasi Lingga Coffee baik, kepuasan konsumen Lingga Coffee puas, loyalitas konsumen Lingga Coffee loyal, kualitas pelayanan dan lokasi memiliki tingkat hubungan yang kuat, kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen, lokasi memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen, terdapat pengaruh positif signifikan secara simultan kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan konsumen, kepuasan konsumen memiliki pengaruh positif signifikan terhadap loyalitas konsumen, terdapat pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan dan lokasi terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen. Hal ini memberi pemahaman bahwa kualitas pelayanan dan lokasi bisa mempengaruhi kepuasan konsumen dan berdampak terhadap loyalitas konsumen.

Kata Kunci : Pelayanan, Lokasi, Kepuasan, Loyalitas



ABSTRACT

This study aims to determine, analyze and explain the effect of service quality and location on customer satisfaction which has an impact on Lingga Coffee customer loyalty. This research method uses descriptive and verification methods. Variables are measured using a questionnaire instrument and the measurement scale used is the Ordinal scale. Samples were collected using the accidental sampling method with a total sample of 96 respondents. The data analysis technique used is the Path Analysis technique with the help of the tool used, namely SPSS 16. The results of this study indicate that the service quality of Lingga Coffee is good, the location of Lingga Coffee is good, the customer satisfaction of Lingga Coffee is satisfied, the customer loyalty of Lingga Coffee is loyal, the quality of service and the location has a strong level of relationship, service quality has a significant positive effect on customer satisfaction, location has a significant positive effect on customer satisfaction, there is a simultaneous significant positive effect on service quality and location on customer satisfaction, customer satisfaction has a significant positive effect on customer loyalty, there is indirect effect of service quality and location on consumer loyalty through customer satisfaction. This gives an understanding that the quality of service and location can affect customer satisfaction and have an impact on customer loyalty.

Keywords: Service, Location, Satisfaction, Loyalty

