

ABSTRAKSI

Wisnu Suharyanto nomor mahasiswa 141040347 jurusan manajemen, Fakultas ekonomi , Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta. Judul Penelitian “Pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pada liquid karaoke di yogyakarta”, Pembimbing M. Irhas Effendi, Dr. M.Si, dan Didit Herlianto, Drs. M.Si

Rumusan Masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas layanan dan kepuasa berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Liquid karaoke. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, dan kepuasan secara terhadap loyalitas pelanggan Liquid karaoke.

Jenis penelitian ini adala penelitian survey. Menurut kerlinger dalam sugiyono (2000) mengemukakan bahwa, penelitian survey adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi dan hubungan-hubungan variable sosiologis maupun psikologis.

Berdasarkan hasil penelitian analisis deskriptif dalam penelitian ini ditujukan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan karakteristik responden, meliputi: jenis kelamin, lama menjadi pelanggan, apakah pernah menjadi pelanggan lain selain di Liquid karaoke yogyakarta dalam sebulan, apakah pernah beralih menjadi pelanggan lain dalam 1 tahun terakhir ini.

Berdasarkan hasil penelitian, saran yang dapat diberikan saran yang bermanfaat yang berkaitan dengan pengaruh citra, kuallitas layana dan kepuasan pada movie box di yogyakarta maka sebaiknya agar manjemen perusahaandapat meningkatkan kualitas produk yang di berikan kepada pelanggan dan selalu meng evaluasi produk yang dikeluarkan hingga mencapai kehandalan produk tersebut.