

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS MELALUI KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI
VARIABEL *INTERVENING* PADA WAROENG SPESIAL SAMBAL “SS”
CABANG SAMIRONO KOTA YOGYAKARTA**

EriyaniKusuma

141100156

Mahasiswa Program Studi Ekonomi Manajemen

Fakultas Ekonomi UPN “Veteran” Yogyakarta

erivanikusuma@gmail.com

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung antara fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas yang terdiri dari fasilitas dan kualitas pelayanan, variabel *intervening* kepuasan konsumen, dan variabel terikat loyalitas konsumen. Data yang dikumpulkan menggunakan teknik kuesioner, sampel yang digunakan sebanyak 110 responden. Teknik pengambilan sample dengan menggunakan *Purposive sampling*. Alat analisis dalam penelitian ini adalah analisis Regresi Linear Berganda dengan menggunakan program SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, fasilitas mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen, kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen, kepuasan Konsumen mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen, dan kepuasan konsumen secara signifikan memediasi antara fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen.

Kata kunci : fasilitas, kualitas pelayanan, kepuasankonsumen, danloyalitas konsumen.