

ABSTRAKSI

Achmad Muhammad Wahib, Nomor Induk Mahasiswa 152130083, Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta. Judul penelitian “ Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan (Studi pada Warnet Merapi Online Yogyakarta). Dosen Pembimbing I Saaptika Kancana, M.Si dan Dosen Pembimbing II Dr. Meilan Sugiarto, S.Sos, M.Si.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya pada loyalitas pelanggan. Penelitian ini menggunakan tipe *explanatory* dan sumber data primer melalui pengumpulan data menggunakan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah Pelanggan Merapi Online yang ada di Jalan Laksda Adisucipto No.26, Caturtunggal Yogyakarta. Penentuan sampel untuk populasi tidak terhingga dengan ukuran sampel sebanyak 69 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *systematic random sampling*. Penelitian ini menggunakan teknik *Path Analysis* berganda dengan taraf signifikansi 5%.

Hasil penelitian menunjukkan variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan t hitung 5,450 > t table 1,996. Lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan t hitung 5,170 > t table 1,996. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan hitung 2,733 > t tabel 1,996. Lokasi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan t hitung 2,036 > t tabel 1,996. Kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas hitung 5,186 > t tabel 1,996. Pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan lebih kecil yaitu 0,296 dibandingkan dengan pengaruh langsung yang hanya 0,554 dan 0,535 dan pengaruh tidak langsung lokasi terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan lebih kecil yaitu 0,285 dibandingkan dengan pengaruh langsungnya yang hanya 0,534 dan 0,535

Merapi Online perlu meningkatkan fasilitas yang diberikan kepada para pelanggan agar jauh lebih baik, seperti memperbaiki kualitas komputer ataupun melakukan kesan yang baik kepada para pelanggan, apabila kualitas pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan maka pelanggan akan merasa puas sehingga bisa menciptakan loyalitas terhadap pelanggan yang datang.

kata kunci : *kualitas pelayanan, lokasi, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan*