

ABSTRAKSI

Yasinta Frisky Pangestika, nomor Mahasiswa 152130015, Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, Judul Penelitian “Pengaruh Atmosfer Rumah Makan terhadap Kepuasan serta dampaknya pada Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Sop Djadoel Sambisari Yogyakarta)”. Dosen Pembimbing I Saaptika Kancana, S.S, M.Si dan Dosen Pembimbing II Dr. H. Lukmono Hadi, MS.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh Atmosfer Rumah Makan, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan melalui kuesioner pada Pelanggan Sop Djadoel Sambisari. Penelitian menggunakan tipe *explanatory*. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Sop Djadoel Sambisari Yogyakarta yang menggunakan produk dan jasa Sop Djadoel Sambisari. Ukuran sampel pada penelitian ini adalah 97 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah *systematic random sampling* berdasarkan jeda waktu. Teknik analisis menggunakan *path analysis* atau analisis jalur. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Atmosfer Rumah Makan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Sop Djadoel Sambisari (H1). Atmosfer Rumah Makan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Sop Djadoel Sambisari (H2). Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Sop Djadoel Sambisari (H3). Atmosfer Rumah Makan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan melalui variabel Kepuasan secara tidak langsung pada Sop Djadoel Sambisari (H4).

Berdasarkan hasil penelitian ini bagi rumah makan Sop Djadoel Sambisari berpengaruhnya atmosfer rumah makan terhadap kepuasan harus dapat dipertahankan agar terciptanya loyalitas pelanggan secara berkelanjutan. Saran bagi rumah makan Sop Djadoel Sambisari adalah untuk menciptakan suasana yang nyaman bagi pelanggan, seperti memutar musik yang sesuai dengan tema rumah makan yaitu jaman dahulu dan juga memperbaiki fasilitas yang ada yaitu dengan menambah tanda petunjuk toilet dan musholla sehingga pelanggan yang duduk di saung atau gazebo bisa mengetahui di mana letak toilet dan musholla dengan mudah.

Kata kunci: Atmosfer Rumah Makan, Kepuasan, Loyalitas Pelanggan.