

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA *THE BEAN GARDEN COFFEE  
& EATERY* DI KECAMATAN DEPOK SLEMAN YOGYAKARTA**

Oleh: Hery Hermawan  
Dibimbing oleh: Dwi Aulia Puspitaningrum, Budiarto

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap loyalitas pelanggan di *The Bean Garden Coffee & Eatery*. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode pelaksanaan studi kasus. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Macam data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder, teknik analisis data yang digunakan adalah Regresi Linier Berganda (*Multiple Linear Regression*). Adapun metode pengambilan pelanggan yang digunakan yaitu *accidental sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 50 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah 0.334 yang berarti bahwa kualitas pelayan, fasilitas, dan loyalitas pelanggan mempengaruhi 33,4% loyalitas pelanggan. Hasil Uji T menunjukkan secara parsial, kualitas pelayanan tidak mempengaruhi loyalitas pelanggan ( $0,134 > 0,05$ ). Sedangkan fasilitas mempengaruhi loyalitas pelanggan ( $0,004 < 0,05$ ). Namun secara bersama sama dari uji F (11,793) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas mempengaruhi loyalitas pelanggan secara signifikan. Penelitian ini menyimpulkan kualitas pelayanan dan fasilitas mempengaruhi loyalitas pelanggan secara signifikan di *The Bean Garden Coffee & Eatery*.

**Kata kunci : Kualitas pelayanan, fasilitas, loyalitas pelanggan.**

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND FACILITIES ON  
CUSTOMER LOYALTY IN *THE BEAN GARDEN COFFEE & EATERY*  
DISTRICT DEPOK SLEMAN YOGYAKARTA**

By: Hery Hermawan  
Supervised by: Dwi Aulia Puspitaningrum, Budiarto

**ABSTRACT**

This study aimed to analyze the effect quality of service and facilities to the customers' satisfaction at *The Bean Garden Coffee & Eatery*. This research was a descriptive study with a case study method. The sampling method used was an accidental sampling with a number of 50 costumers. The data collection techniques used are observation, interviews, questionnaires and documentation. The types of data used were primary and secondary data. The data analysis technique used was Multiple Linear Regression Analysis. The results showed that the coefficient of determination ( $R^2$ ) was 0.334 which means that the quality of waiters, facilities, and customer loyalty affects 33.4% of customer loyalty. The T Test results showed that partially, the quality of service did not affect customer loyalty ( $0.134 > 0.05$ ). while the facility affects customer loyalty ( $0.004 < 0.05$ ). But jointly the F test (11,793) showed that the quality of service and facilities significantly affected customer loyalty. The study concluded the quality of service and facilities significantly affected customer loyalty at The Bean Garden Coffee & Eatery.

**Keywords : Quality of service, facilities, customer loyalty.**