

**PENGARUH SERVICE QUALITY, PRICE FAIRNESS, FOOD QUALITY,
DAN STORE ATMOSPHERE, TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION
DAN DAMPAKNYA PADA CUSTOMER LOYALTY
(SURVEI PADA PELANGGAN BELLYWISE JOGJA)**

Faisal Sholihudin Septi Nuryanto

NIM.141200116

E-mail : 141200116@student.upnyk.ac.id

Dosen Pembimbing :

Surpiko Hapsoro Darpito, S.E., M.SI

ABSTRAK

Penelitian ini membahas Pengaruh *Service Quality*, *Price Fairness*, *Food Quality*, dan *Store Atmosphere*, terhadap *Customer Satisfaction* Dan Dampaknya Pada *Customer Loyalty* (Survei Pada Pelanggan Bellywise Jogja).. Data pada penelitian ini diambil dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode kuesioner. Data yang digunakan adalah data primer dari jawaban responden sebanyak 105 pelanggan Bellywise Jogja dengan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dihitung dengan menggunakan skala *likert* dan kemudian dianalisis menggunakan PLS pada software SMART PLS 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) *Service Quality* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*, 2) *Price Fairness* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*, 3) *Food Quality* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*, 4) *Store Atmosphere* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*, 5) *Service quality* berpengaruh signifikan terhadap *Customer loyalty*, dengan *Customer satisfaction* sebagai variabel *intervening*, 6) *Price fairness* berpengaruh signifikan terhadap *Customer loyalty*, dengan *Customer satisfaction* sebagai variabel *intervening*, 7) *Food quality* berpengaruh signifikan terhadap *Customer loyalty*, dengan *Customer satisfaction* sebagai variabel *intervening*, 8) *Service quality* berpengaruh signifikan terhadap *Customer loyalty*, dengan *Customer satisfaction* sebagai variabel *intervening*, 9) *customer satisfaction* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *customer loyalty*.

Kata Kunci: *Service Quality*, *Price Fairness*, *Food Quality*, *Store Atmosphere*, *Customer Satisfaction*, *Customer Loyalty*