

ABSTRAKSI

Persaingan yang ketat menyebabkan sesatu restoran perlu melakukan pelayan terbaik kepada konsumennya. Kualitas pelayanan, menjadi faktor penting yang berpengaruh dalam penciptaan kepuasan pelanggan. Jika mutu pelayanan yang diterima lebih tinggi dari yang diharapkan maka kualitas jasa akan memuaskan. Apabila mutu pelayanan sama dengan kualitas yang ideal. Tujuan penelitian ini adalah (1) mengetahui apakah kualitas layanan berpengaruh signifikan kepada kepuasan pelanggan pada Olive Chicken (2) Untuk mengetahui apakah loyalitas pelanggan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (3) untuk mengetahui kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Olive Chicken cabang Jalan Wonosari. Hasil penelitian ini adalah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Olive Chicken cabang jalan wonosari

Kata Kunci : Kualitas layanan, Kepuasan pelanggan, Loyalitas pelanggan Olive Chicken