

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN  
KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
OLIVE FRIED CHICKEN PRINGGOLAYAN CONDONGCATUR,  
SLEMAN, YOGYAKARTA**

**NI PUTU NIA INTARI**

**NIM : 141110040**

**Mahasiswa Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi UPN "Veteran" Yogyakarta**

**ABSTRAKSI**

Penelitian ini dilakukan pada Olive Fried Chicken Pringgolayan Condongcatur, Sleman, Yogyakarta. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan Olive Fried Chicken Pringgolayan Condongcatur, Sleman, Yogyakarta yaitu sebanyak 100 responden dengan menggunakan analisis deskriptif dan analisis kuantitatif. Sementara data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner untuk kemudian di analisis dengan analisis Regresi Linier Berganda. Hasil analisis membuktikan bahwa adanya pengaruh signifikan secara bersama-sama antara kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan. Dan adanya pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Pelanggan.