

**PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *PRODUCT INNOVATION*, DAN
CUSTOMER SATISFACTION TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY***

(Survei pada Jatinangor House Seturan)

Aulia Rizqi Dyah Ayu Pramesti

NIM. 141210214

Mahasiswa Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Yogyakarta

141210214@student.upnyk.ac.id

Dosen Pembimbing:

Dwi Hari Laksana, S.E., M.M.

ABSTRAK

Jatinangor House merupakan bisnis kuliner yang berfokus pada sajian ayam goreng sebagai menu utamanya. Jatinangor House mengalami permasalahan berupa pelayanan yang dinilai buruk oleh masyarakat pada salah satu gerainya, inovasi produk yang dinilai sama dengan kompetitor, dan kepuasan pelanggan yang menurun. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *service quality*, *product innovation*, dan *customer satisfaction* terhadap *customer loyalty* (Survei pada Jatinangor House Seturan). Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Metode analisis data pada penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi berganda dengan menggunakan SPSS 25. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pelanggan Jatinangor House Seturan di Daerah Istimewa Yogyakarta dengan sampel berjumlah 123 responden. Hasil penelitian menunjukkan secara simultan dan parsial *service quality*, *product innovation*, dan *customer satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer loyalty*

Kata kunci: *Service Quality*, *Product Innovation*, *Customer Satisfaction*, *Customer Loyalty*, Jatinangor House