

ABSTRAK

YULINDA SWASTININGSIH. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Legend Cafe. (Di Bimbing oleh Dr. M. Irhas Effendi, S.E, M.Si dan Sri Harjanti, S.E, M.Si).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian dilakukan di Legend Cafe dengan sampel 120 pelanggan. Teknik sampel yang digunakan adalah *non probability sampling*. Alat yang digunakan adalah kuesioner.

Hasil analisis regresi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan Legend Cafe. Dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan positif terhadap loyalitas pelanggan Legend Cafe.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas