

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA  
RESTORAN PEPPER LUNCH YOGYAKARTA

Ari Masrukhi

NIM : 141100279

Mahasiswa Program Studi Ekonomi Manajemen

Fakultas Ekonomi UPN “Veteran” Yogyakarta

**ABSTRAKSI**

Penelitian dilakukan pada Restoran Pepper Lunch Yogyakarta L3, Plaza Ambarukmo JL.laksda Adisucipto Catur Tunggal Depok, Yogyakarta, Jawa Tengah . Restoran Pepper Lunch merupakan salah satu restoran cepat saji yang dapat menarik banyak konsumen di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen pada restoran cepat saji. Dalam penelitian ini penulis menguji pengaruh dimensi kualitas layanan yaitu, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible* terhadap loyalitas konsumen. Metode yang telah digunakan adalah metode kuantitatif dengan pengambilan sampel terhadap 80 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil yang telah dicapai adalah kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan secara serentak dan secara parsial hanya dimensi *assurance* dan *emphaty* yang berpengaruh signifikan.

Kata kunci : *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, *tangible*, loyalitas konsumen