

ABSTRAKSI

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh kualitas layanan, brand image dan atmosfer terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen pada Nanamia Pizzeria Yogyakarta adalah perempuan. variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel kualitas layanan, brand image, atmosfer dan kepuasan konsumen sebagai variabel bebasnya serta variabel terikatnya adalah variabel loyalitas konsumen. Data yang dikumpulkan menggunakan teknik kuesioner, sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Pemilihan sampel menggunakan metode survey. Alat analisis dalam penelitian ini adalah analisis jalur (Path Analysis) dengan menggunakan program Komputer SPSS for windows versi 19.0. hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh Kualitas Layanan mempunyai pengaruh signifikan secara langsung terhadap loyalitas konsumen, Brand image mempunyai pengaruh signifikan secara langsung terhadap loyalitas konsumen, Atmosfer mempunyai pengaruh signifikan secara langsung terhadap loyalitas konsumen, kualitas layanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen, brand image mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen dan atmosfer mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen pada Nanamia Pizzeria Yogyakarta.

Kata kunci : kualitas layanan, brand image, atmosfer, kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen.