

## ABSTRAKSI

Persaingan yang ketat menyebabkan suatu restoran perlu melakukan usaha pelayanan terbaik kepada konsumennya. Kualitas pelayanan, menjadi faktor penting yang berpengaruh dalam penciptaan kepuasan pelanggan. Jika mutu pelayanan yang diterima lebih tinggi dari yang diharapkan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan akan memuaskan. Apabila mutu pelayanan sama dengan apa yang diharapkan, maka kualitas dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Tujuan penelitian ini adalah (1) untuk mengetahui apakah kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Olive Chicken Cabang Jalan Wonosari; (2) untuk mengetahui apakah kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Olive Chicken Cabang Jalan Wonosari; (3) untuk mengetahui apakah kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Olive Chicken Cabang Jalan Wonosari. Dalam penelitian ini teknik analisis data menggunakan analisis Regresi Berganda. Hasil penelitian ini adalah (1) kualitas layanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Olive Chicken Cabang Jalan Wonosari; (2) Kualitas layanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Olive Chicken Cabang Jalan Wonosari; (3) kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Olive Chicken Cabang Jalan Wonosari.

Kata kunci : Kualitas layanan, Kepuasan pelanggan, Loyalitas pelanggan, Olive Chicken