

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di
Mediasi Oleh Kepuasan Pelanggan
(Studi pada Dixie Easy Dinning Yogyakarta)**

Ayu Avirero
NIM : 141110127

Mahasiswa Program Studi Ekonomi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Yogyakarta
(avirero1993@gmail.com)

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas yang terdiri dari kualitas pelayanan, variabel intervening terdiri dari kepuasan pelanggan dan variabel terikat loyalitas pelanggan. Data yang dikumpulkan menggunakan teknik kuesioner, sampel yang digunakan sebanyak 110 responden. Metode penarikan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah Analisis Jalur (*Path Analysis*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dan kepuasan pelanggan secara signifikan memediasi antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Dixie Easy Dinning Yogyakarta.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan.