

***IMPACT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION TO FORM
CUSTOMER LOYALTY***

(Study Case on KFC Fast Food Restaurant)

By :

INDRA PRAMUDIYANTO

Abstract

This study was conducted to determine whether the service quality affects customer satisfaction and loyalty in the fast food restaurant KFC. Respondents in the study were students active force UPN Veteran Jakarta from 2010 to 2012. Obtained a total sample of 100 students. The analysis technique used is the Path or path analysis and hypothesis testing using a significance to the 5% level of confidence. The results showed that the quality of service and customer satisfaction has a significant impact on customer loyalty, directly or indirectly.

Keywords : Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Kasus Pada Restoran Fast Food KFC)**

Oleh :

INDRA PRAMUDIYANTO

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah kualitas layanan mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan di restoran fast food KFC. Responden dalam penelitian adalah mahasiswa aktif UPN Veteran Jakarta angkatan 2010 - 2012. Diperoleh jumlah sampel sebanyak 100 mahasiswa. Teknik analisis yang digunakan adalah Path atau analisa jalur dan uji hipotesis menggunakan signifikansi dengan tingkat kepercayaan 5%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan, secara langsung maupun tidak langsung.

Kata Kunci : Kualitas layanan, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan.