

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(STUDI PADA RESTORAN MITARIK LAIKER DI JAKARTA)**

Yohanes Bivarli Marung¹

Endang Ruswanti²

UNIVERSITAS ESA UNGGUL

ABSTRAK

Menjamurnya industri kuliner membuat para pesaing usaha untuk berlomba-lomba dalam memberikan pelayanan maupun produk yang dijual. Ketika pelanggan tersebut pergi ke sebuah restoran, tentu selalu memiliki pertimbangan tersendiri sebelum memutuskan untuk singgah makan dan minum di restoran tertentu. Tentunya aspek yang menjadi prioritas utama adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang tinggi tentu akan membuat konsumen puas sehingga konsumenpun tidak ragu untuk datang kembali. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan pada restoran Mitarik Laiker di Jakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan restoran Mitarik Laiker di Jakarta, yang jumlahnya tidak diketahui. Sampel dalam penelitian ini 150 responden, dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan metode *Structural Equation Modelling* (SEM), Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan, kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Loyalitas, Pelanggan