ABSTRAKSI

MUHAMMAD AL SOPIAN. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Variabel Mediasi Kepuasan Konsumen : Sebuah studi pada Waroeng Steak and Shake Cabang Serpong Tangerang Selatan* (dibimbing oleh Tantri Yanuar Rahmat Syah).

Tujuan penelitian skripsi ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen dengan variabel mediasi kepuasan terhadapWaroeng Steak and Shake. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dan analisis yang digunakan adalah SEM (*Structural Equation Model),* dengan menggunakan software Lisrel 8.51 (*Standardized Solution* dan *T-Values),* dan SPSS 17 dengan uji validitas, reliabilitas, faktor skor, frekuensi dan anova. Penelitian ini dilakukan di Waroeng Steak and Shake Cabang Serpong Tangerang Selatan, dengan jumlah sampel sebanyak 125 respomden dimana pengambilan sampel menggunakan metode *cross sectional.*

Dari hasil analisis yang diperoleh bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif terhadap loyalitas konsumen, kepuasan konsumen memberikan pengaruh positif terhadap loyalitas konsumen. Hal tersebut dapat menjadi positif karena Waroeng Steak and Shake merupakan restoran yang paling banyak diminati oleh konsumen, khususnya pada menu makanan steak. Hal ini disebabkan oleh harga yang ditawarkan oleh konsumen pada tiap menu steak sangat terjangkau

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Loyalitas Konsumen, Kepuasan Konsumen.