ABSTRAK

Tammie/ 28150392/ 2019/ Pengaruh Kualitas Layanan dam Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Tous Les Jours di Mall Kelapa Gading/ Dr. Tony Sitinjak, M.M.

Di zaman yang semakin modern persaingan dalam dunia bisnis makanan dan minuman (*Food and Beverage*) semakin pesat. Saat ini masyarakat Indonesia mulai beralih menyantap roti sebagai cemilan pengganjal rasa lapar dan pengganti nasi. Perusahaan-perusahaan roti yang ada ini harus rutin dalam memberikan promosi kepada konsumen, serta memperbaiki kualiatas loyalitas dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Semua ini dilakukan demi tercapainya loyalitas konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh kualitas layanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen Tous Les Jours di Mall Kelapa Gading.

Kualitas Layanan terdiri dari 5 dimensi yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangibles*. Kepuasan Konsumen terdiri dari 4 yaitu produk, harga, pelanyanan karyawan, dan suasana. Sedangkan Loyalitas Konsumen terdiri dari 4 dimensi yaitu melakukan pembelian berulang secara teratur, membeli antar lini produk barang dan jasa, merefrensikan kepada orang lain, dan menunjukan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing.

Metode penelitian yang dilakukan adalah metode *Non Probability Sampling* dengan mengumpulkan data melalui kuesioner dengan menyebarkan kepada 120 responden yang merupakan konsumen Tous Les Jours di Mall Kelapa Gading. Alat ukur dalam penelitian adalah uji validitas, uji realibilitas, presentase, skala likert, uji asumsi klasik, dan uji regresi linier berganda. Alat bantu yang digunakan adalah SPSS 20.0.

Hasil penelitian ini menemukan bahwa variabel kualitas layanan tidak mempengaruhi loyalitas konsumen sedangkan kepuasan konsumen terbukti mempengaruhi loyalitas konsumen.

Penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan dan kepuasan konsumen berpengaruh signifikan yang artinya bahwa konsumen mempunyai pengalaman positif sehingga memunculkan loyalitas konsumen.