

## **ABSTRACT**

*The aim of the research is to analyze how the service quality can affect customer's satisfaction in shaping customer's loyalty of McDonald's Basuki Rahmat Surabaya.*

*This study uses Structural Equation Modeling (SEM) with AMOS software version 18.0. The sampling technique in this study is non probability sampling technique with the type of convenience sampling. This study uses a survey to collect data by directly asking the respondents through questionnaires. The number of samples in this study is 155 respondents.*

*The result of the research shows that the five dimensions, tangible, empathy, reliability, responsiveness, and assurance affect the service quality. The other results show that customer's satisfaction didn't affect factor of customer's loyalty. The direct effect of service quality on customer's loyalty does not sustain the research, since the researcher did not find any significant direct relation between service quality and customer's loyalty.*

*Keywords: service quality, customer satisfaction, customer loyalty.*

## INTISARI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisa bagaimana kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan terhadap McDonald Basuki Rahmat Surabaya.

Penelitian ini menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) dengan *software* AMOS versi 18.0. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik non probability sampling dengan jenis convenience sampling. Penelitian ini menggunakan survei untuk mengumpulkan data dengan bertanya secara langsung kepada responden melalui kuesioner. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 155 responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa lima dimensi, *tangibility*, *empati*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*, mempengaruhi kualitas pelayanan. Hasil lain menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan tidak mempengaruhi loyalitas pelanggan. Pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan tidak mempertahankan penelitian, karena peneliti tidak menemukan hubungan langsung yang signifikan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan.

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