

## ABSTRAK

Kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang baik, lebih efisien, dan lebih efektif. Jika pelanggan merasa puas terhadap suatu pelayanan, kemungkinan besar pelanggan akan melakukan pembelian ulang pada periode berikutnya. Akhirnya terbentuklah loyalitas pelanggan. Dalam satu hari, ada sekitar 3-4 pelanggan baru dalam satu minggu diperkirakan ada 10-20 pelanggan baru. Sehingga restoran Fajar di Manyar Kertoarjo, Surabaya mengalami peningkatan jumlah pelanggan. Ini membuktikan bahwa restoran Fajar di Manyar Kertoarjo, Surabaya mampu menciptakan kepuasan pelanggan karena tingkat loyalitasnya meningkat setiap hari.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang responden. Responden dari penelitian ini adalah pelanggan yang membeli dan mengonsumsi makanan atau minuman di restoran Fajar di Manyar Kertoarjo, Surabaya. Sampel dari 100 responden tersebut diperoleh dari penyebaran kuesioner. Data tersebut diolah dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana dan analisis koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di restoran Fajar di Manyar Kertoarjo, Surabaya. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan restoran Fajar di Manyar Kertoarjo, Surabaya yaitu sebesar 0.857. Variabel kepuasan pelanggan sebagai variabel bebas (*independent variable*) dan variabel loyalitas pelanggan sebagai variabel tidak bebas (*dependent variable*). Sehingga hubungan yang terjadi adalah kepuasan pelanggan sebagai penyebab terjadinya loyalitas pelanggan dan sebaliknya loyalitas pelanggan sebagai akibat dari kepuasan pelanggan.

**KATA KUNCI:** kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan