

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis adanya pengaruh kualitas layanan logistik pada layanan *delivery order* restoran *fastfood* di Surabaya terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh kepuasan pelanggan pada layanan *delivery order* restoran *fastfood* di Surabaya terhadap loyalitas pelanggan. Tujuan ini dapat diukur dengan 5 dimensi kualitas layanan logistik yaitu kualitas informasi, prosedur pemesanan, ketepatan waktu, kondisi pesanan, dan penanganan ketidaksesuaian pesanan, khususnya pada pelanggan *delivery order* restoran *fastfood* berdasarkan persepsi pelanggan.

Pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan bantuan software AMOS 16.0. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah non-probability sampling dengan jenis penelitian *convenience sampling*. Data diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang sesuai dengan karakteristik responden yang ditentukan. Responden dalam penelitian ini adalah berjumlah 300 responden.

Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa adanya pengaruh kualitas layanan logistik pada layanan *delivery order* restoran *fastfood* di Surabaya terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Penelitian ini juga menghasilkan adanya pengaruh kepuasan pelanggan pada layanan *delivery order* restoran *fastfood* di Surabaya terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: kualitas layanan logistik, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan

## ABSTRACT

*The purpose of this research is for knowing and analyzing the influence of logistic service quality on service delivery order restaurant fast food in Surabaya to satisfaction and loyalty. The reaserch also aimed to determine the effect of customer satisfaction on service delivery order fastfood restaurant in Surabaya on customer loyalty. This objective can be measured by the 5 dimensions of logistics service quality is the quality of information, booking procedures, timeliness, condition of the order, and order discrepancy handling, particularly in customer delivery order fastfood restaurant based on customer perceptions.*

*Data processing is done in this research is to use Structural Equation Modeling (SEM) with the help of software AMOS 16.0. The sampling technique in this empirically is a non-probability sampling by convenience sampling type of research. Data obtained by distributing questionnaires to the respondents in accordance with the specified characteristics of the respondents. Respondents in this study is numbered 300 respondents.*

*Results from this research stated that their influence on service quality logistics services delivery order fastfood restaurant in Surabaya on customer satisfaction and loyalty. This research also produces the effect of customer satisfaction on service delivery order fastfood restaurant in Surabaya on customer loyalty.*

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