

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* dan *Customer Loyalty* pada pelanggan restoran cepat saji Navy Seals Surabaya. Penelitian ini dilakukan kepada pelanggan yang menikmati makan dan minum di Navy Seals Surabaya minimal enam bulan terakhir dan juga pernah merasa kesulitan atau melakukan komplain di Navy Seals.

Pengolahan data ini dilakukan dengan menggunakan *SPSS 20.0 for windows* untuk 30 responden pertama dan *AmosGraphics 22.0 for windows* untuk 130 responden yang telah terkumpul. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kausal. Penelitian kausal merupakan penelitian yang meneliti hubungan sebab akibat antara dua variabel atau lebih, Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 130 responden.

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh *Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction*, sedangkan tidak terdapat pengaruh *Service Quality* terhadap *Customer Loyalty*, dan ada pengaruh *Customer Satisfaction* terhadap *Customer Loyalty* di restoran cepat saji Navy Seals Surabaya.

Kata Kunci : *Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.*

ABSTRACT

This study aims to identify and analyze the effects of Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty in the fast-food restaurant Navy Seals Surabaya. This study was carried out to customers who enjoy eating and drinking in the Navy Seals Surabaya last at least six months and ever felt any difficulties or make complaints at the Navy Seals.

Data processing is performed using SPSS 20.0 for windows for 30 first respondents and Amos Graphics 22.0 for windows for the 130 respondents who had accumulated. This type of research is causal research. Causal research studies examining the causal relationship between two or more variables. The samples used in this study was 130 respondents.

The results of this study indicated the presence of Service Quality on Customer Satisfaction, whereas no effect Service Quality on Customer Loyalty and Customer Satisfaction on Customer Loyalty in fast food restaurants Navy Seals Surabaya.

Keywords : Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.

