

RINGKASAN

Penelitian ini merupakan survei pada konsumen Ayam Penyet Surabaya Cabang Dr. Angka Purwokerto. Penelitian ini mengambil judul: “Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek dan Atmosfer Rumah Makan terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai Mediasi Konsumen Ayam Penyet Surabaya di Purwokerto (Survei Pada Ayam Penyet Surabaya Cabang Dr Angka Purwokerto)” .

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Ayam Penyet Surabaya Cabang Dr Angka Purwokerto. Jumlah responden yang diteliti dalam penelitian ini adalah 145 responden. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode *Purposive sampling*. Data analisis menggunakan *Structural Equational Modelling* (SEM).

Hasil analisis menunjukkan bahwa: (1) Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen Ayam Penyet Surabaya cabang Dr.Angka Purwokerto, (2) Citra merek berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen Ayam Penyet Surabaya cabang Dr.Angka Purwokerto, (3) Atmosfer Rumah Makan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen Ayam Penyet Surabaya cabang Dr.Angka Purwokerto, (4) Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen Ayam Penyet Surabaya cabang Dr.Angka Purwokerto, (5) Citra merek tidak berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Ayam Penyet Surabaya cabang Dr.Angka Purwokerto, (6) Atmosfer Rumah Makan berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen Ayam Penyet Surabaya cabang Dr.Angka Purwokerto, (7) Kepuasan konsumen berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen Ayam Penyet Surabaya cabang Dr.Angka Purwokerto, (8) Kepuasan konsumen tidak memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen Ayam Penyet Surabaya cabang Dr.Angka Purwokerto, (9) Kepuasan konsumen tidak memediasi pengaruh citra merek terhadap loyalitas konsumen pada Ayam Penyet Surabaya cabang Dr.Angka Purwokerto, (10) Kepuasan konsumen tidak memediasi pengaruh atmosfer rumah makan terhadap loyalitas konsumen Ayam Penyet Surabaya cabang Dr.Angka Purwokerto.

Kata Kunci : loyalitas konsumen, kepuasan konsumen, kualitas layanan, citra merek, atmosfer rumah makan

SUMMARY

This study is a survey on consumers Ayam Penyet Surabaya branch Dr. Angka Purwokerto. The analysis of The Service Quality, Brand Image and Atmosphere restaurant on Consumers Loyalty through Consumers Satisfaction as Mediation Variable (Study on Consumers of Ayam Penyet Surabaya branch Dr. Angka Purwokerto).

The Population in this study is Consumers of Ayam Penyet Surabaya branch Dr. Angka Purwokerto. There were 145 chosen as respondents of the research. The sampling technique is done by purposive sampling method. Data analysis using Equational structural modeling (SEM).

Result of the analysis showed that: (1) service quality has positive effect on consumers satisfaction Ayam Penyet Surabaya branch Dr. Angka Purwokerto, (2) brand image has positive effect on consumers satisfaction Ayam Penyet Surabaya branch Dr. Angka Purwokerto, (3) Atmosphere has positive effect on consumers satisfaction Ayam Penyet Surabaya branch Dr. Angka Purwokerto, (4) Service quality has positive effect on consumers loyalty Ayam Penyet Surabaya branch Dr. Angka Purwokerto (5) brand image has no positive effect on consumers loyalty Ayam Penyet Surabaya branch Dr. Angka Purwokerto (6) Atmosphere has positive effect on consumers loyalty Ayam Penyet Surabaya branch Dr. Angka Purwokerto, (7) Consumers satisfaction has positive effect on consumers Loyalty, (8) Consumers satisfaction was not mediate the relationship between service quality on consumers loyalty Ayam Penyet Surabaya branch Dr. Angka Purwokerto (9) Consumers satisfaction was not mediate the relationship between brand image on consumers loyalty Ayam Penyet Surabaya branch Dr. Angka Purwokerto (10) Consumers satisfaction was not mediate the relationship between atmosphere on consumers loyalty Ayam Penyet Surabaya branch Dr. Angka Purwokerto.

Keyword : Service quality, brand image, atmosphere, consumers satisfaction, consumers loyalty