

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen, pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen, pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen yang di mediasi oleh kepuasan konsumen di Warung Angkringan Lombok Abang.

Data penelitian ini dikumpulkan dari 150 responden konsumen yang pernah membeli di Warung Angkringan Lombok Abang. Sampel penelitian ini dianggap telah cukup untuk mewakili populasi yang diteliti. Teknik penarikan sampel menggunakan metode *convenience sampling* yaitu merupakan prosedur sampling yang memilih sampel dari populasi yang mudah ditemui yakni konsumen yang sedang melakukan pembelian di Warung Angkringan Lombok Abang. Model analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *structural equation modeling* dengan menggunakan program AMOS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas konsumen yang terdapat pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen.