

Ummu Sayyidatil Umami, 09.311.025, **Pengaruh Kesenangan Pelanggan, Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan pada Rumah Makan Carita GKB Gresik**, Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Gresik, Juli, 2013

### **Abstraksi**

Loyalitas pelanggan merupakan alat ukur keberhasilan dalam dunia industri. Pelanggan akan merasa lebih puas, yang mana rumah makan Carita dapat memenuhi kebutuhan konsumen yang memberikan lebih apa yang diharapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel kesenangan pelanggan, kualitas produk, kualitas layanan dan lokasi baik secara parsial maupun secara bersama-sama terhadap loyalitas pelanggan pada Rumah Makan Carita GKB Gresik. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda dengan bantuan SPSS versi 20.0. Pengambilan sampel sebanyak 100 responden dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*. Hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t diketahui variabel kesenangan pelanggan, kualitas produk, kualitas layanan dan lokasi terbukti memiliki pengaruh secara parsial terhadap loyalitas pelanggan. Kemudian melalui uji F dapat diketahui bahwa semua variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada rumah makan Carita. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai F hitung 22,652 lebih besar dari F tabel 2,467.

Kata Kunci: Kesenangan Pelanggan, Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Lokasi, Loyalitas Pelanggan