

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh Lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen yang berdampak pada loyalitas konsumen . Penelitian ini menggunakan pendekatan metode kuantitatif dengan mengolah data yang didapatkan dari kuisioner. Sample pada penelitian ini menggunakan metode *sampling incidenta*, dan menentukan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Metode analisis yang digunakan yaitu analisis jalur dengan menggunakan alat analisis SPSS versi 21. Berdasarkan analisis penelitian, didapatkan kesimpulan bahwa (1) Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, (2) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, (3) Lokasi tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas konsumen, (4) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen, (5) kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen, (6) lokasi terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan tidak terjadi mediasi atau tidak berpengaruh signifikan, (7) kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen terjadi mediasi dan berpengaruh positif dan signifikan.

Kata Kunci : Lokasi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, loyalitas konsumen

ABSTRAK

This Study aims to determine the influence of location and service quality on consumer satisfaction which has an impact on customer loyalty. This study uses a quantitative method approach by processing data obtained from questionnaires. The sample in this study used the incidental sampling method, and determined the sample size of 100 respondents. The analytical method used is path analysis using SPSS Version 21 analysis tool. Based on the research analysis, it was concluded that (1) Location had a positive and significant effect on customer satisfaction, (2) service quality had a positive and significant effect on customer satisfaction, (3) Location had no positive and no significant effect on customer loyalty, (4) Quality service has a positive and significant effect on customer loyalty, (5) customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty, (6) location of customer loyalty through satisfaction does not occur mediation or no significant effect, (7) service quality to customer loyalty through customer satisfaction mediation and a positive and significant effect.

Keywords: *Location, Quality of service, Consumer satisfaction, Consumer loyalty.*