ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN DI MISTER GEPREK BANDAR LAMPUNG

Oleh

Afdy Rasyid Ikhprastyo

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan, kualitas produk dan promosi terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan di Mister Geprek Bandar Lampung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *deskriftif verifikatif* dengan pendekatan *ex post facto* dan *survey*. Data penelitian ini diperoleh dari populasi yang berjumlah 500 pelanggan dan sampel berjumlah 83 pelanggan. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dan pengujian hipotesis dalam penelitian ini dianalisis dengan menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh antara kualitas pelayanan, kualitas produk dan promosi terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan di Mister Geprek Bandar Lampung tahun 2017/2018.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kualitas produk, promosi, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.