

ABSTRAK

Bisnis dibidang kuliner menjadi salah satu pilihan populer yang kini tengah digandrungi masyarakat. Perihal itu menimbulkan persaingan ketat dengan begitu beragamnya jumlah rumah makan yang terus meningkat setiap tahunnya. Pihak manajemen rumah makan perlu siap guna selalu *upgrade* dan berinovasi melalui upaya meninggikan usahanya. Riset ini mempunyai tujuan guna memahami pengaruh dari kualitas pelayanan serta kepuasan pelanggan serta dampaknya terhadap loyalitas pelanggan. Riset ini selaku penelitian kuantitatif dengan pengumpulan datanya melalui kuesioner yang dibagikan pada 150 responden. Teknik sampling yang dipakai ketika menentukan responden ialah dengan *purposive sampling*. Sementara teknik analisis datanya memakai analisis regresi linear berganda. Hasil temuan riset ini menemukan kualitas pelayanan berdampak positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan juga berpengaruh melalui positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Selain itu penelitian ini juga menemukan keduanya, kualitas pelayanan serta kepuasan pelanggan berpengaruh bersama-sama ataupun melalui simultan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, Bisnis Kuliner