

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan yang pada akhirnya memengaruhi loyalitas pelanggan pada restoran cepat saji lokal Rocket Chicken. Kualitas makanan, harga, lokasi dan lingkungan, serta kualitas layanan yang erat kaitannya dalam industri restoran cepat saji diuji dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan.

Sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 160 dan metode pengumpulan data yang digunakan adalah menyebarkan kuesioner secara *online*. Data yang telah diperoleh dianalisis secara kuantitatif dengan menerapkan metode *Structural Equation Modeling*(SEM) dengan AMOS versi 24 sebagai alat pengolahan data.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas makanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan, lokasi dan lingkungan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Namun, harga ditemukan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Kualitas makanan, harga, lokasi dan lingkungan, kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan.