

## ABSTRAK

Bisnis warung makan sekarang ini sangat menarik para pelaku usaha karena banyak masyarakat yang enggan untuk memasak sendiri dikarenakan efisiensi baik dari segi tenaga, waktu, serta biaya. Khususnya dikawasan tempat tinggal pelajar dan mahasiswa dimana banyak pelajar dan mahasiswa tinggal dirumah kos atau kontrakan yang pada umumnya makan diwarung makan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh dari variabel harga, kualitas produk, daya tanggap sajian, keramah-tamahan pelayan, kenyamanan tempat terhadap kepuasan pelanggan dan implikasinya pada loyalitas konsumen. Penelitian dilakukan terhadap pelanggan warung makan dan lesehan Andhneg-Andheng Tembalang sebanyak 110 responden dengan pengolahan data menggunakan software SPSS Versi 19.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa semua variabel positif secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan implikasinya pada loyalitas konsumen. Variabel kenyamanan tempat memberikan pengaruh yang paling besar terhadap kepuasan pelanggan dan implikasinya terhadap loyalitas konsumen karena nilai beta dari variabel tersebut adalah 0,469, sedangkan variabel keramah-tamahan pelayan memberikan pengaruh yang paling kecil terhadap kepuasan pelanggan dan implikasinya terhadap loyalitas konsumen karena nilai beta dari variabel tersebut adalah sebesar 0,0064.

Kata Kunci : Loyalitas konsumen, kepuasan pelanggan, harga, kualitas produk, daya tanggap sajian, keramah-tamahan pelayan, kenyamanan tempat.