

# **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CUSTOMER DELIGHT (KESENANGAN KONSUMEN) TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN KLENGER BURGER (PT.KAN)**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan untuk melihat pengaruh secara individual (parsial) maupun pengaruh secara gabungan (simultan) variabel *kualitas pelayanan* dan *customer delight* (*kesenangan konsumen*) terhadap *loyalitas konsumen* klenger burger. Populasi penelitian ini berjumlah 660 pelanggan pada bulan april 2011 yaitu seluruh konsumen klenger burger. Jumlah sampel yang terkumpul sebanyak 100 responden dan teknik digunakan adalah probability sampling untuk menentukan objek penelitian, sedangkan pengambilan sampel dengan sampel secara acak (*random sampling*), menggunakan rumus slovin. analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *kualitas pelayanan* (x1) mempengaruhi variabel *loyalitas konsumen* (Y) sebesar 0.475 atau 47.5%. variabel *customer delight* (x2) mempengaruhi variabel *loyalitas konsumen* (Y) sebesar 0.123 atau 12.3%. secara gabungan, variabel *kualitas pelayanan* (X1) dan variabel *customer delight* (X2) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *loyalitas konsumen* (Y) 0.476 atau 47.6% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lainya sebesar 52.4%.

Kata kunci : *kualitas pelayanan, customer delight, loyalitas konsumen*