

## ABSTRACT

*Service quality influences customer loyalty, with good service quality, it can form interactions between waiters and customers so that customers feel that the quality of service in the cafe is running well and what customers want can be fulfilled. Apart from that, to attract customers, the cafe not only offers good service but also provides relatively cheap prices, a comfortable atmosphere so that the cafe can be for all groups. Purposive sampling, namely a sampling technique based on certain predetermined criteria. In this case, customers who have received service after making a purchase are asked to fill out a questionnaire in order to obtain the necessary data about the partial and simultaneous relationship between service quality variables and customer loyalty. In this research, it was carried out at Cafe Redo using the multiple linear regression analysis method. From the results of data processing using SPSS software, you can get the goal, namely to find out how much influence service quality, customer satisfaction, price and atmosphere have on customer loyalty partially (individually) and simultaneous (together).*

**Key Words:** *Cafe Redo, Purposive sampling, Multiple Linear Regression Analysis.*

UKDLSM

## ABSTRACT

Kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, dengan adanya kualitas pelayanan yang baik, dapat membentuk interaksi antara pelayan dan pelanggan sehingga pelanggan merasa bahwa kualitas layanan yang ada di *cafe* tersebut berjalan dengan baik dan apa yang diinginkan oleh pelanggan bisa terpenuhi. Selain itu untuk menarik pelanggan *cafe* tersebut bukan hanya menawarkan layanan yang baik tetapi juga memberikan harga yang relatif murah, suasana yang nyaman sehingga *cafe* tersebut bisa untuk semua kalangan. *Purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditentukan. Dalam hal ini pelanggan yang telah menerima layanan setelah melakukan pembelian diminta untuk mengisi kuesioner agar bisa mendapatkan data yang diperlukan tentang bagaimana hubungan parsial dan simultan dari variabel kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan. Pada penelitian ini dilakukan pada *cafe* redo dengan menggunakan metode analisis regresi linier berganda, dari hasil pengolahan data menggunakan *sowtwere* SPSS bisa mendapatkan tujuan yaitu mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan, kepuasan pelanggan, harga dan suasana terhadap loyalitas pelanggan secara parsial (sendiri-sendiri) dan simultan (bersama-sama).

***Kata kunci:*** *Cafe* Redo, *Purposive sampling*, Analisis Regresi Linier Berganda.

UKDLSM

UKDLSM