

## INTISARI

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS KONSUMEN DI SENTRA GUDEG WIJILAN YOGYAKARTA. (Skripsi dibimbing oleh Aris Slamet Widodo dan Widodo). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan, kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen, pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen di Sentra Gudeg Wijilan. Penelitian ini dilakukan di Sentra Gudeg Wijilan Yogyakarta dengan melibatkan responden sebanyak 50 orang. Responden dipilih dengan metode quota sampling sedangkan Pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara dan kuesioner. Berdasarkan hasil penelitian, warung makan di Sentra Gudeg Wijilan memberikan kualitas pelayanan yang baik, memiliki kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen yang tinggi. Pengujian variabel kualitas pelayanan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen. Sedangkan hasil pengujian variabel kepuasan konsumen menunjukkan bahwa kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen.

Kata Kunci: sentra gudeg wijilan, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, loyalitas konsumen.

*THE INFLUENCING FACTORS TOWARDS CONSUMER'S LOYALTY AT SENTRA  
GUDEG WIJILAN YOGYAKARTA.*

**II INAYAH**

**Dr. Aris Slamet Widodo, S.P. B.Sc. / Dr. Ir. Widodo, M.P.  
Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

**ABSTRACT**

*This research aims to know Service quality, consumer's contentment and consumer's loyalty, The influence of service quality and consumer's contentment towards consumer's loyalty at Sentra Gudeg Wijilan Yogyakarta. This research was done at sentra gudeg wijilan Yogyakarta which involves 50 respondents. The respondents were chosen using quota sampling method whereas the data was collected using interview and questionnaire method. According to the result of research, food stores at sentra gudeg wijilan Yogyakarta were giving the good service quality and having high score of consumer's contentment and loyalty. The test of variable service quality shows that the service quality doesn't significantly affect consumer's loyalty. Whereas the test result of variable consumer's contentment shows that consumer's contentment significantly affects consumer's loyalty.*

**Keywords:** *sentra gudeg wijilan, service quality, consumer's contentment, consumer's loyalty.*