RINGKASAN

Annisa Mirandha Hapsari, 2014, **Pengaruh** *Excellent Service* **terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan**, (Survei pada pelanggan Pizza Hut Malang Town Square), Dr. Srikandi Kumadji, MS., Yusri Abdillah, S.Sos., M.Si., Ph.D., 156 hal + x.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) pengaruh *Excellent Service* terhadap Kepuasan Pelanggan; (2) pengaruh *Excellent Service* terhadap Loyalitas Pelanggan; dan (3) pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian penjelasan (*explanatory research*) dengan pendekatan kuantitatif. Sampel sebanyak 116 orang responden yang merupakan pelanggan Pizza Hut Malang Town Square. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *puposive sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menyebar kuesioner. Analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif dan analisis jalur (*path analysis*).

Hasil dari penelitian ini diketahui bahwa: (1) variabel *excellent service* (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y₁) dengan koefisien jalur (β) sebesar 0,806 dan tingkat signifikansi 0,000 (p<0,05); (2) variabel *excellent service* (X) berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan (Y₂) dengan koefisien jalur (β) sebesar 0,212 dan tingkat signifikansi 0,119 (p>0,05); (3) variabel kepuasan pelanggan (Y₁) berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan (Y₂) dengan koefisien jalur (β) sebesar 0,341 dan tingkat signifikansi 0,013 (p<0,05).

Berdasarkan hasil penelitian ini maka disarankan agar pihak Pizza Hut, lebih meningkatkan pelayanan kapada konsumen yang nantinya diharapkan akan dapat meningkatkan kepuasan yang dirasakan pelanggan, sehingga pelanggan akan dapat lebih loyal atau dengan merekomendasikan orang lain untuk datang ke *outlet* Pizza Hut Matos.