

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan merupakan hal terpenting yang harus dicapai dalam suatu layanan. Hal ini dikarenakan apabila para pelanggan tidak puas dengan layanan yang telah diberikan, maka tidak menutup kemungkinan pelanggan tidak loyal terhadap perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan dan menganalisis pengaruh Kualitas Jasa, Kualitas Makanan, Kualitas Fisik Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Merek pada cafe di Yogyakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan cafe di Yogyakarta (cafe yang telah di tentukan) dengan jumlah sampel 180 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan cara memberikan kuisioner kepada responden yang berisi 25 butir pernyataan. Seluruh data responden di analisis menggunakan *structural equation modelling* (SEM) dengan AMOS 20. Hasil penelitian didapatkan bahwa kualitas jasa, kualitas makanan, kualitas fisik dan kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas merek. Dimana kepuasan turut dipengaruhi oleh kualitas jasa, kualitas makanan serta kualitas fisik.

Kata kunci : Kualitas Jasa, Kualitas Makanan, Kualitas Fisik, Kepuasan, Loyalitas Merek