

ABSTRAK

Penelitian empiris ini dimaksudkan untuk mengetahui dan menjelaskan faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan pada rumah makan spesial sambal (SS) di wilayah Yogyakarta.

Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan rumah makan SS yang berada di wilayah Yogyakarta. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 126 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah non probabilitas sampling. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan, persepsi harga dan kualitas layanan. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan SEM AMOS *software* LISREL.

Hasil Analisis data menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial mengenai faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan pada rumah makan spesial sambal (SS), yaitu kepuasan pelanggan, persepsi harga dan kualitas layanan.

Kata kunci : Loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan, persepsi harga, kualitas layanan.