

## ABSTRAK

Industri FnB telah mengalami pertumbuhan dan perkembangan yang pesat di seluruh penjuru dunia termasuk Indonesia. Salah satu industri yang tidak mati dan masih bertahan di masa pandemic dan krisis. Ini dikarenakan sektor makanan merupakan hal yang tidak bisa kita hindari dan akan selalu menjadi bahan pokok utama bagi seluruh umat manusia walau bagaimanapun keadaannya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari *service quality, social enjoyment, cleanness, aesthetics, cost* dan *customer satisfaction* terhadap *customer loyalty*. Manfaat dari penelitian ini untuk meningkatkan wawasan dan pengetahuan khususnya dalam mengetahui seberapa besar pengaruh dari *customer satisfaction* sehingga dapat meningkatkan *customer loyalty*.

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat kausal dengan menggunakan metode kuantitatif dan diolah dengan bantuan program statistik yaitu SPSS versi 22.0. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner menggunakan teknik *snowball sampling* kepada 105 responden, dengan karakteristik responden yaitu berjenis kelamin baik pria maupun wanita, berusia 18-60 tahun, berdomisili di Surabaya, pernah membeli dan berkunjung ke Bakmi GM Tunjungan Plaza Surabaya minimal 2 (dua) kali dalam kurun waktu 6 (enam) bulan terakhir, pernah membeli dan menggunakan produk sejenis lainnya dalam satu tahun terakhir dan pernah berinteraksi dengan karyawan Bakmi GM Tunjungan Plaza Surabaya

Kata Kunci : *service quality, social enjoyment, cleanness, aesthetics, cost, customer satisfaction* dan *customer loyalty*

## **ABSTRACT**

The FnB industry has experienced rapid growth and development throughout the world, including Indonesia. One of the industries that does not die and still survives in times of pandemics and crises. This is because the food sector is something that we cannot avoid and will always be the main staple for all of humanity, no matter what the circumstances.

The purpose of this study was to determine the effect of service quality, social enjoyment, cleanness, aesthetics, cost and customer satisfaction on customer loyalty. The benefits of this research are to increase insight and knowledge, especially in knowing how much influence customer satisfaction has so that it can increase customer loyalty.

This research is a causal research using quantitative methods and processed with the help of a statistical program, namely SPSS version 22.0. Data was collected by distributing questionnaires using snowball sampling technique to 105 respondents, with the characteristics of the respondents being both male and female, aged 18-60 years, domiciled in Surabaya, had bought and visited Bakmi GM Tunjungan Plaza Surabaya at least 2 (two) times in the last 6 (six) months, have purchased and used other similar products in the past year and have interacted with employees of Bakmi GM Tunjungan Plaza Surabaya

**Keywords:** service quality, social enjoyment, cleanness, aesthetics, cost, customer satisfaction and customer loyalty