

ABSTRAK

Industri makanan dan minuman telah mengalami pertumbuhan dan perkembangan yang pesat di seluruh penjuru dunia termasuk Indonesia. Salah satu industri makanan dan minuman besar di Indonesia adalah Burger King. Selain menyediakan lapangan pekerjaan, Burger King juga berkontribusi besar pada pertumbuhan perekonomian nasional. Sehingga, menjadikannya salah satu restoran makanan dan minuman cepat saji yang cukup diandalkan oleh masyarakat, dan Burger King juga sangat menjaga loyalitas pelanggan dengan terus memperkuat kepuasan pelanggan dalam menggunakan produk dan jasa yang ditawarkan oleh Burger King.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari *service quality*, *social enjoyment*, *cleanness*, *aesthetics*, dan *cost* terhadap *customer loyalty* melalui *customer satisfaction*. 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 125 responden, dengan karakteristik responden yaitu berjenis kelamin baik pria maupun wanita, berusia 18-60 tahun, berdomisili di Manado, pernah mengonsumsi makanan dan minuman di Burger King secara langsung (*dine in*) minimal 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun terakhir, pernah membeli dan mencoba *all u can eat* selain Burger King Manado dalam tiga bulan terakhir.

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

ABSTRACT

The food and beverage industry has experienced rapid growth and development throughout the world, including Indonesia. One of the major food and beverage industries in Indonesia is Burger King. Apart from providing jobs, Burger King also contributes greatly to the growth of the national economy. Thus, making it one of the fast food and beverage restaurants that is quite reliable by the public, and Burger King also really maintains customer loyalty by continuously strengthening customer satisfaction in using the products and services offered by Burger King.

The purpose of this study was to determine the effect of service quality, social enjoyment, cleanness, aesthetics, and cost on customer loyalty through customer satisfaction. The benefit of this research is 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 the snowball sampling technique to 125 respondents, with the characteristics of the respondents being both male and female, aged 18-60 years, domiciled in Manado, had consumed food and drinks at Burger King directly (dine in) at least 2 (two) times in the last 1 (one) year, have bought and tried all u can eat other than Burger King Manado in the last three months.

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