ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan Mc Donald's di kota Semarang. Tujuan penelitian dirumuskan untuk mencari jawaban atas alur yang mempengaruhi loyalitas pelanggan.

Penelitian ini memasukkan faktor kualitas produk, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan sebagai anteseden terhadap loyalitas pelanggan, serta memasukkan faktor *variety seeking needs* sebagai faktor yang memoderasi hubungan antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, dengan menggunakan analisis data *Moderated Structural Equation Model* (MSEM) dengan program komputer Amos 16.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan berdampak positip terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Lebih lanjut penelitian ini menunjukkan bahwa *variety seeking needs* terbukti memoderasi hubungan antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil penelitian ini dapat direkomendasikan sebagai masukan bagi pihak manajemen dalam hal peningkatan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas produk, Kualitas pelayanan, Kepuasan pelanggan, *variety seeking needs*, Loyalitas pelanggan

SEMARANG

FEB UNDIP