

ABSTRAK

Fenomena yang terjadi pada Restoran Ayam Geprek Petir adalah dimana penjualan Produk Restoran Ayam Geprek Petir pada periode bulan Agustus–November 2023 mengalami kenaikan penjualan namun setelah melakukan wawancara sampling kepada para pelanggan dan *owner* Restoran Ayam Geprek Petir masih memiliki banyak permasalahan yaitu keadaan yang berbanding terbalik dengan banyaknya ulasan dan komplain yang tertulis pada *Google maps*. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka diduga faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan adalah kualitas makanan, kualitas pelayanan dan kewajaran harga terhadap kepuasan pelanggan dan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Restoran Ayam Geprek Petir. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Sampel yang diambil adalah 222 pelanggan yang pernah melakukan pembelian secara langsung dan telah melakukan pembelian berulang di Restoran Ayam Geprek Petir di Semarang. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dengan *Google Form*. Metode analisis data menggunakan SEM-PLS (*structural equation modelling on partial least squares*).

Kualitas makanan, kualitas pelayanan dan kewajaran harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di Restoran Ayam Geprek Petir. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan di Restoran Ayam Geprek Petir. Variabel terkuat yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan di Restoran Ayam Geprek Petir adalah jalur kualitas makanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan berdampak pada loyalitas pelanggan di Restoran Ayam Geprek Petir.

Kata kunci: kualitas makanan, kualitas pelayanan, kewajaran harga, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan.