

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas restoran atau kafe yang terdiri dari kualitas lingkungan, kualitas makanan, kualitas layanan, dan juga variabel kepuasan pelanggan memberikan pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan di Dunkin Donuts Jakarta Selatan. Kualitas restoran dan kepuasan pelanggan saat bertransaksi di Dunkin Donuts memberikan respon yang positif terhadap loyalitas pelanggan Dunkin Donuts. Metode pengambilan sampel penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* dengan sampel akhir sebanyak 200 responden. Adapun kriteria yang ditetapkan untuk menjadi responden adalah pelanggan Dunkin Donuts yang berkunjung di gerai wilayah Jakarta Selatan. Teknik analisa data menggunakan regresi linear berganda. Penelitian ini relevan untuk praktisi pemasaran, pemilik usaha, dan akademisi yang menaruh minat pada kualitas restoran dan kepuasan pelanggan yang berkaitan dengan loyalitas pelanggan. Hasil riset menunjukkan bahwa loyalitas pelanggan dipengaruhi secara signifikan positif oleh kualitas lingkungan, kualitas makanan, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan. Hasil ini relevan untuk praktisi pemasaran, pemilik usaha, dan akademisi yang menaruh minat pada kualitas restoran dan kepuasan pelanggan yang berkaitan dengan loyalitas pelanggan.

Kata kunci : kualitas lingkungan, kualitas makanan, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, kualitas restoran, loyalitas, Dunkin Donuts

## ***ABSTRACT***

*This study aims to determine the quality of restaurants consisting of environmental quality, food quality, service quality, and also customer satisfaction variables provide a positive influence on customer loyalty at Dunkin Donuts in South Jakarta. Restaurant quality and customer satisfaction at Dunkin Donuts provide a positive response to Dunkin Donuts customer loyalty. The sampling method on this research use purposive sampling method with 200 final sample respondents. The criteria set to become respondents are Dunkin Donuts customers who visit the outlets of South Jakarta area. Data analysis techniques use multiple linear regression. This research is relevant to marketing practitioners, business owners, and academics who take an interest in restaurant quality and customer satisfaction regard to customer loyalty. The results showed that customer loyalty influenced significantly positive by environmental quality, food quality, service quality, and customer satisfaction. These results are relevant to marketing practitioners, business owners, and academics who take an interest in restaurant quality and customer satisfaction with regard to customer loyalty.*

*Keywords: quality of physical environment, food quality, service quality, customer satisfaction, restaurant quality, loyalty, Dunkin Donuts*