

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi usaha terhadap loyalitas konsumen. Loyalitas konsumen tidak terbentuk dalam waktu singkat, tetapi melalui proses pembelajaran dan berdasarkan hasil pengalaman konsumen itu sendiri, baik dari pembelian maupun pelayanan yang didapat setelah menggunakan barang atau jasa dalam waktu yang panjang atau lama. Loyalitas merupakan kesetiaan seseorang terhadap obyek.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Obyek penelitian yaitu Karaoke Happy Puppy Mayjend Sungkono di Surabaya. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang datang langsung ke Happy Puppy Mayjend Sungkono Surabaya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *Purposive Sampling*, sehingga yang menjadi sampel penelitian ini adalah pelanggan yang datang langsung ke Happy Puppy sebanyak 98 orang yang kebetulan ditemui di Karaoke Happy Puppy Mayjend Sungkono Surabaya. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS 20.

Hasil uji asumsi klasik yang dilakukan melalui normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas menyatakan bahwa semua variabel yang digunakan tidak melanggar syarat yang ditentukan. Sedangkan menurut hasil uji kelayakan model, model regresi yang digunakan dalam penelitian ini layak digunakan. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan lokasi usaha berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen.

Kata Kunci :Kualitas pelayanan, lokasi usaha dan loyalitas Konsumen

## **ABSTRACT**

This research aimed to examine the effect of service quality and business location on the consumer loyalty. The consumer loyalty is not developed within a short time, but within long learning process as well as based on the consumer's experience from both selling and service they got after using the product or service in a long period. In brief, loyalty derives from someone's willingness toward the object.

The research was quantitative inquiry. The object of research was Karaoke Happy Puppy located at Mayjend Sungkono, Surabaya. Furthermore, the population was taken directly from the customers at Happy Puppy Mayjend Sungkono, Surabaya. The sampling technique used purposive sampling so that the research sample were about 98 customers of Karaoke Happy Puppy Mayjend Sungkono, Surabaya. In addition, the data analysis technique used multiple linear regression with SPSS 20 program. As the result of classical assumption test through normality, multicollinearity, and heteroscedasticity, this research indicated that all variables did not break the requirement. According to fit and proper test, the regression model was appropriate. In addition, the hypothesis result showed service quality and business location affected significantly on the consumer loyalty.

Keywords: Service quality, business location, consumer's loyalty

