

ABSTRAK

Perkembangan bisnis di Indonesia mengalami kemajuan yang pesat. Dalam era globalisasi saat ini, peluang bisnis semakin luas dan terbuka. Hal ini menyebabkan persaingan yang ketat antar bisnis, terutama yang berasal dari perusahaan sejenis, seperti industri kuliner, yang perlu memahami faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas konsumen untuk tetap bersaing di pasar. Dekhad Gandaria, sebagai salah satu pelaku bisnis kuliner di Jakarta, perlu menjaga dan meningkatkan kepuasan konsumennya agar mampu menciptakan loyalitas jangka panjang.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif bersifat deskriptif dengan tipe kausalitas. Pengambilan sampel menggunakan metode non-probability sampling jenis purposive sampling dengan jumlah sampel sebanyak 250 responden. Pengolahan data dilakukan menggunakan SmartPLS 4.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, suasana toko berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, kewajaran harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Suasana Toko, Kewajaran Harga, Kepuasan Konsumen, dan Loyalitas Konsumen