

## INTISARI

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi apakah ada pengaruh antara kepuasan pelanggan dan kualitas jasa terhadap loyalitas pelanggan pada jasa Rahayu Travel di Yogyakarta dan juga untuk mengidentifikasi apakah ada perbedaan loyalitas pelanggan berdasarkan karakteristik pelanggan. Karakteristik pelanggan yang diidentifikasi adalah berdasarkan jenis kelamin, usia, jenis pekerjaan dan pendapatan.

Sampel dalam penelitian ini terdiri dari 89 responden. Teknik pengumpulan sampel menggunakan *Convenience Sampling*. Pengujian dilakukan dengan analisis regresi berganda dan uji *Chi-Square*.

Penelitian yang dilakukan pada kepuasan pelanggan dan kualitas jasa terhadap loyalitas pelanggan menunjukkan pengaruh yang signifikan. Penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa kepuasan konsumen dan kualitas jasa berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen.

**Kata Kunci:** kepuasan pelanggan, kualitas jasa, loyalitas pelanggan

## **ABSTRACT**

*Target of this research is to identify do there is influence between satisfaction of customer and service quality to customer loyalty at Rahayu Travel service in Yogyakarta as well as to identify what is there is difference of customer client loyalty pursuant to customer characteristic. Characteristic customer identified is pursuant to gender, age, work type and earnings.*

*Sampel in this research consist of 89 responder. Technique gathering of sampel use Convinience Sampling. Examination done with doubled regression analysis and Chi-Square test*

*Research at satisfaction of customer and service quality to customer loyalitas show influence which is significance. This research support former research which indicate that satisfaction of service quality and consumer have an effect on significance to consumer loyalty*

*Keyword: satisfaction of customer, quality of service, customer loyalty*