

**ABSTRAK**

**PENGARUH LINGKUNGAN FISIK, KUALITAS PRODUK DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN  
LOYALITAS KONSUMEN**

Studi Kasus pada Konsumen Waroeng Steak & Shake  
Cabang Sleman, Yogyakarta

Maria Antonia Siwi Novianti  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2012

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Lingkungan Fisik, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen. Pengumpulan data dilakukan dengan membagikan angket di Waroeng Steak and Shake Cabang Sleman, Yogyakarta pada bulan Juni 2011. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Waroeng Steak and Shake Yogyakarta. Sampel yang diambil sebanyak 150 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non-probability sampling* dan teknik penyebaran kuesioner menggunakan *convenience sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling (SEM)* dengan menggunakan *software AMOS 18.0*. Hasil analisis data menunjukkan bahwa lingkungan fisik dan kualitas produk memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen memiliki pengaruh terhadap loyalitas konsumen.

Kata Kunci: Lingkungan Fisik, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen.

**ABSTRACT**

***THE INFLUENCE OF PHYSICAL SURROUNDINGS, PRODUCT QUALITY  
AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AND  
CUSTOMER LOYALTY***

*Case Study on Consumer Waroeng Steak & Shake Sleman, Yogyakarta Branch  
Outlet*

*Maria Antonia Siwi Novianti  
Sanata Dharma University  
Yogyakarta  
2012*

*The objectives of this research was to determine the influence of Physical Surroundings, Product Quality and Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty. Data was collected through Questionnaire at Waroeng Steak & Shake Sleman, Yogyakarta Branch Outlet on June 2011. The population in this research was consumers of Waroeng Steak & Shake Yogyakarta. Samples were taken as many as 150 respondents. Non-probability sampling and convenience sampling were used respectively for sampling techniques and questionnaire dissemination techniques. Structural Equation Modeling (SEM) using AMOS 18.0 software was used for data analysis. The results of data analysis indicate that Physical Surroundings and Product Quality have influence on Customer Satisfaction. Service Quality has not influence on Customer Satisfaction and Customer Satisfaction has influence on Customer Loyalty.*

*Keywords: Physical Surroundings, Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty.*