

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh : 1) atribut produk, kualitas layanan terhadap niat beli. 2) lokasi, kualitas layanan, dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan. Meskipun banyak faktor lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen, penelitian ini hanya membahas atribut produk, kualitas layanan, dan kepuasan konsumen. Data diperoleh dari 100 responden dengan menggunakan kuesioner. Analisis data dengan spss 16. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : 1) atribut produk, kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan. 2) atribut produk, kualitas layanan, dan kepuasan konsumen berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci : Atribut Produk, Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen, dan Loyalitas Pelanggan.