

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Bakso Podo Moro Dharmasraya. Metode pengumpulan data melalui survei dan mengedarkan kuisioner, dengan sampel 78 responden. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dan analisis jalur menggunakan SPSS.

Hasil penelitian yang didapatkan berdasarkan Uji Parsial (Uji t) diperoleh Promosi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Kualitas Pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Kemudian Promosi dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Kualitas Pelayanan berpengaruh tidak signifikan Loyalitas Pelanggan. Kepuasan Pelanggan mediasi pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan. Kepuasan Pelanggan tidak mediasi pengaruh Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan.

Kontribusi sumbangan variabel *independen* Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap variabel *dependen* Kepuasan Pelanggan adalah sebesar 48,6%. Sedangkan sisanya adalah sebesar 51,4% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini. Kontribusi persentase sumbangan variabel *independen* Kualitas Pelayanan, Promosi dan Kepuasan Pelanggan terhadap variabel *dependen* Loyalitas Pelanggan adalah sebesar 72,8%. Sedangkan sisanya adalah sebesar 27,2% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Promosi, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan