

ABSTRAK

SAUMI FITRI ANNISA, 3402220328. “Pengaruh Cita Rasa Dan Kecepatan Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Suatu Studi Pada CV. Macakal Agro Gumilang)”. Dibawah bimbingan Mukhtar Abdul Kader.,S.E., M.M. (Pembimbing I) dan Dwi Putri Garini., S.I.KOM, M.M (Pembimbing II).

Penelitian ini difokuskan pada Pengaruh Cita Rasa dan Kecepatan Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada CV. Macakal Agro Gumilang. Permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini meliputi Bagaimana pengaruh Cita Rasa terhadap Loyalitas Pelanggan, Bagaimana pengaruh Kecepatan Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan, dan Bagaimana pengaruh Cita Rasa dan Kecepatan Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada CV. Macakal Agro Gumilang. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh Cita Rasa terhadap Loyalitas Pelanggan, pengaruh Kecepatan Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan, dan pengaruh Cita Rasa dan Kecepatan Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada CV. Macakal Agro Gumilang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Sedangkan untuk menganalisis data yang diperoleh digunakan analisis deskriptif yang terdiri dari Frekuensi, Total skor, Presentase, Rata-rata, Interpretasi, dan Data Interval. Analisis verifikatif yang terdiri dari Koefisien Korelasi Sederhana dan Berganda, Koefisien Determinasi, Uji Hipotesis (Uji t dan Uji F), serta Koefisien Regresi Sederhana dan Berganda. Hasil dari penelitian dan pengolahan data menunjukkan bahwa Cita Rasa sudah Sangat Baik dan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Cita Rasa terhadap Loyalitas Pelanggan, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kecepatan Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dan terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara Cita Rasa dan Kecepatan Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan. Artinya apabila Cita Rasa dan Kecepatan Layanan baik maka Loyalitas Pelanggan akan tinggi.

***Kata Kunci:* Cita Rasa, Kecepatan Layanan, dan Loyalitas Pelanggan.**