

## ABSTRAK

**ANDRI SUSILO. Analisis Pengaruh Citra Terhadap Loyalitas Yang Di mediasi Oleh Kualitas pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Gaol Futsal Di Sleman Yogyakarta). (Dibimbing oleh Dr.Haddy suprpto,MS dan Dra. Sri Harjanti, SE, M.Si)**

Perkembangan dan peningkatan jasa pelayanan tempat futsal dari tahun ketahun semakin menjadi perhatian masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari ketatnya persaingan kualitas pelayanan dan promosi diantara sekian banyak tempat futsal khususnya yang ada di daerah Yogyakarta.

Tujuan Penelitian : Untuk mengetahui pengaruh variabel citra terhadap kualitas pelayanan pada GAOL Futsal di sleman Yogyakarta. Untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada GAOL Futsal di sleman Yogyakarta. Untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada GAOL Futsal di sleman Yogyakarta. Untuk mengetahui pengaruh variabel kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada GAOL Futsal di sleman Yogyakarta.

Bagi GAOL Futsal Yogyakarta dapat digunakan sebagai acuan untuk menetapkan strategi dan kebijaksanaan dalam memberikan layanan dan meningkatkan kepuasan tamu sebagai pelanggan Gaol futsal. Bagi peneliti lainnya dapat dijadikan sebagai bahan pembanding dan pengembangan lebih lanjut bagi kegiatan penelitian sejenis.

Ditemukan bahwa citra secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan GAOL Futsal Sleman Yogyakarta, dengan koefisien *path* sebesar 0,504 (positif). Ini berarti bahwa bila citra meningkat maka dapat diramalkan kualitas layanan akan meningkat pula dan sebaliknya menurunnya citra akan menurunkan kualitas layanan. Ditemukan bahwa kualitas pelayanan secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan GAOL Futsal Sleman Yogyakarta, dengan koefisien *path* sebesar 0,624 (positif). Ini berarti bahwa bila kualitas pelayanan meningkat maka dapat diramalkan kepuasan pelanggan akan meningkat pula dan sebaliknya menurunnya kualitas pelayanan akan menurunkan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: CITRA, KUALITAS, KEPUASAN, DAN LOYALITAS

