

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN KEPUASAN PELANGGAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
(Studi pada pelanggan CV.Armita Cipta Sandang Yogyakarta)**

**Helmi Yusliwidaka  
Fakultas Ekonomi, Universitas Pembangunan Nasional “V” Yogyakarta**

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana Citra dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh secara bersama-sama terhadap Loyalitas Pelanggan pada CV.Armita Cipta Sandang. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana Citra dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas Pelanggan pada CV.Armita Cipta Sandang. Penelitian ini menggunakan metode survey, sampel dan kuesioner sebagai alat pengumpulan data utama. Lokasi penelitian dilaksanakan di CV.Armita Cipta Sandang. *Regresi linier berganda* dipakai untuk menganalisa model. Secara parsial, ditemukan bahwa Citra berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas konsumen. Dimana hasil penelitian ini Citra dan Kepuasan pelanggan secara bersama-sama (simultan) dan secara sendiri-sendiri (parsial) berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan secara langsung terhadap kepuasan konsumen, ada pengaruh signifikan secara tidak langsung terhadap kepuasan konsumen Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh peneliti berikutnya, sebagai referensi untuk mengembangkan penelitian-penelitian selanjutnya mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pengaruh citra perusahaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

**.Kata kunci:** citra, kepuasan pengaruh terhadap loyalitas