

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA DAN KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN LAPANGAN FUTSAL “LUXOR FUTSAL
STADIUM” DI BANTUL YOGYAKARTA**

ADITYA AJIE
No. Mhs: 141070210

Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”, Yogyakarta

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan, citra, dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan pada lapangan futsal “Luxor Futsal Stadium”. Pengujian hipotesis ini menggunakan analisis regresi berganda, dengan Uji F, Uji t. Hasil penelitian ini adalah bahwa kualitas layanan, citra, dan kepuasan secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan sedangkan bila di lihat dari uji t yang memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan adalah variabel kualitas layanan, citra, dan kepuasan.

Dalam upaya meningkatkan loyalitas pelanggan, pihak perusahaan harus senantiasa meningkatkan dan mempertahankan kualitas layanan, citra, dan kepuasan pelanggan terhadap perusahaan. Citra sebagai salah satu variabel yang berpengaruh dominan harus tetap dapat dikendalikan secara langsung oleh perusahaan.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Citra, Kepuasan, Loyalitas Pelanggan