

**PENGARUH CITRA TOKO DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN TOKO
SWALAYAN PAMELA 6
DI SLEMAN**

LAILA FITRIANA
NPM : 141100067
Mahasiswa Program Studi Ekonomi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
UPN “Veteran” Yogyakarta

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama dan parsial antara citra toko dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas yang terdiri dari citra toko dan kualitas pelayanan, dan variabel terikat yaitu loyalitas konsumen. Data yang dikumpulkan menggunakan teknik penyebaran kuisioner, sampel yang digunakan sebanyak 150 responden. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan *Purposive Sampling*. Alat analisis dalam penelitian ini adalah analisis Regresi Linear Berganda dengan menggunakan program SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa citra toko dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen, secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen, sedangkan citra toko berpengaruh positif tidak signifikan terhadap loyalitas konsumen.

Kata kunci :citra toko, kualitas pelayanan, loyalitas konsumen.