

# **The Influence of Brand Image and Customer Satisfaction to Customer Loyalty**

## **(Case Studi at Sari Roso Mulyo "Tengkleng Gajah" Food Stall)**

By: Yoga Perdana Setyanugraha

Supervised by: Indah Widowati and Nanik Dara Senjawati

### **ABSTRACT**

The purpose of this research is to Analyzing the influence of brand image and customer satisfaction towards costumer loyalty to Sari RosoMulyo “Tengkleng Gajah” food stall products, Analyzing brand image level, customer satisfaction, and customer loyalty of Sari RosoMulyo “Tengkleng Gajah” food stall. The research method used by the author is case study. The taking respondents method used accidental sampling. The number of respondents used in this research were as many as 50 people. Brand image and customer satisfaction took effect towards customer satisfaction of Sari RosoMulyo “Tengkleng Gajah” food stall. Brand image, customer satisfaction, and customer loyalty of Sari RosoMulyo “Tengkleng Gajah” food stallwere high.

Keywords: brand image, customer satisfaction, customer loyalty, Tengkleng Gajah

**Pengaruh Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan  
Terhadap Loyalitas Pelanggan  
(Studi Kasus di Rumah Makan Sari Roso Mulyo “Tengkleng Gajah”)**

Oleh : Yoga Perdana Setyanugraha

Dibimbing Oleh : Indah Widowati dan Nanik Dara Senjawati

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh citra merek dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di rumah makan Sari Roso Mulyo “Tengkleng Gajah”,. Menganalisis tingkat citra merek, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan rumah makan Sari Roso Mulyo “Tengkleng Gajah”. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus. Metode pengambilan responden menggunakan accidental sampling. Jumlah responden yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 50 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra merek dan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Rumah Makan Sari Roso Mulyo “Tengkleng Gajah”, Tingkat citra merek, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan rumah makan Sari Roso Mulyo “Tengkleng Gajah” adalah tinggi.

Kata kunci : Citra Merek, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, Tengkleng Gajah