

**ANALISIS PENGARUH CITRA MEREK, HARGA, KUALITAS PRODUK
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
STARBUCKS COFFEE DI YOGYAKARTA**

(Survei pada pelanggan Starbucks Coffee Malioboro 41 Yogyakarta)

DYAH PUSPITASARI

NIM 141150413

Mahasiswa Program Studi Ekonomi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta

dyahsubroto@yahoo.com

ABSTRAK

Dalam beberapa tahun belakangan ini dunia kuliner di Yogyakarta diramaikan dengan dibuka nya berbagai macam kedai kopi. Dalam satu bulan, paling tidak akan muncul satu kedai kopi baru atau satu cabang dari kedai kopi yang telah ada. Starbucks Coffee merupakan salah satu kedai kopi yang telah cukup lama ada di Yogyakarta. Di tengah gempuran persaingan bisnis ini, Starbucks Coffee masih tetap bertahan dalam industri dan mampu mempertahankan pelanggannya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Citra Merek, Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas pelanggan Starbucks Coffee di Yogyakarta. Dari populasi ini akan ditarik sampel sejumlah 100 orang yang akan digunakan dalam penelitian sebagai responden. Metode analisis data yang digunakan oleh penulis adalah analisis regresi berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Citra Merek, Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan baik secara parsial maupun bersama-sama terhadap Loyalitas Pelanggan Starbucks Coffee di Yogyakarta.

Kata Kunci: Citra Merek, Harga, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan.