

ABSTRAKSI

Devi Santika Jayaningrum, Nomor Mahasiswa 152160140, Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, Judul Penelitian “Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening” (Studi pada Pelanggan Restoran The House of Raminten Yogyakarta, Jl. Faridan M Noto No.7 Yogyakarta), 2020. Dosen Pembimbing Susanta dan Lukmono Hadi.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. Ukuran sampel pada penelitian ini 100 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah *Nonprobability Sampling* dengan *Convenience Sampling*. Teknik analisis data menggunakan Analisis Statistik Deskriptif dan Analisis Inferensial yang menggunakan metode statistik *Structural Equation Modelling* menggunakan *SmartPLS*.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa Citra Merek berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Citra Merek berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Citra Merek berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan. Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.

Saran untuk pihak Restoran The House of Raminten adalah agar dapat memperhatikan dan mempertahankan pengalaman dan nilai yang telah lama diberikan oleh pihak Restoran kepada pelanggan. Pengalaman dan nilai dapat membuat para pelanggan puas dan memberikan dampak pada loyalitas pelanggan terhadap

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