

ABSTRAK

Ahmad Muhammad Gavin Hirawan, Nomor Mahasiswa 152170027, Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, Judul Penelitian “Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan serta Pengaruhnya pada Minat Pembelian Ulang (Studi pada Konsumen *drive-thru* McDonald’s di Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta), 2021. Dosen Pembimbing I Saaptika Kancana dan Dosen Pembimbing II Indro Herry Mulyanto.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh citra merek dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan serta pengaruhnya pada minat pembelian ulang. Penelitian ini menggunakan tipe *explanatory research*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen *drive-thru* McDonald’s Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Ukuran sampel dalam penelitian ini 69 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial. Analisis statistik inferensial yang menggunakan metode statistik *partial least square* dengan bantuan aplikasi SEM-PLS 3.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra merek berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, citra merek berpengaruh signifikan terhadap minat pembelian ulang, kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap minat pembelian ulang, kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap minat pembelian ulang, citra merek berpengaruh signifikan terhadap minat pembelian ulang melalui kepuasan pelanggan, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap minat pembelian ulang melalui kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian, *drive-thru* McDonald’s harus dapat meningkatkan minat pembelian ulang pelanggan melalui citra merek dan melalui kualitas layanan sehingga akan muncul rasa puas dalam benak konsumen dan memberikan dampak munculnya minat pembelian ulang pada *drive-thru* McDonald’s sehingga keuntungan yang didapatkan oleh McDonald’s pun dapat meningkat.

Kata kunci: citra merek, kualitas layanan, kepuasan pelanggan, minat pembelian ulang