

ABSTRAKSI

Imam Khoiruddin, Nomor Mahasiswa 152170123, Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, Judul Penelitian “Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Implikasinya Terhadap Minat Beli Ulang (Studi Pada Pelanggan Ayam Goreng Olive Fried Chicken di Yogyakarta)”, 2024. Dosen Pembimbing Humam Santosa Utomo.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Implikasinya Terhadap Minat Beli Ulang. Ukuran sampel pada penelitian ini sebanyak 69 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah *Nonprobability Sampling* dengan Teknik pengambilan sampel *Accidental Sampling* untuk jumlah populasi tak terhingga. Analisis data menggunakan Analisis Statistik Deskriptif dan Analisis Statistik Inferensial menggunakan metode SEM (*Structural Equation Modelling*) dengan menggunakan SmartPLS 3.0.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa Citra Merek berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Merek berpengaruh signifikan terhadap Minat Beli Ulang, Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Minat Beli Ulang, Citra Merek berpengaruh signifikan terhadap Minat Beli Ulang melalui Kepuasan Pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian, Ayam Goreng Olive Fried Chicken diharapkan mampu mempertahankan Citra Mereknya dengan menjaga kualitas produk ayam goreng mereka. Sehingga dengan demikian pelanggan akan merasa senang karena hal itu bisa memuaskan harapan mereka. Jika pelanggan sudah merasa puas pastinya akan muncul minat untuk membeli ulang. Untuk menarik minat beli ulang cara yang dapat dilakukan adalah dengan memunculkan menu-menu baru ataupun menu-menu paket agar pelanggan tertarik untuk mencoba dikunjungan berikutnya.

Kata Kunci: Citra Merek, Kepuasan Pelanggan dan Minat Beli Ulang