

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA DAN KEPUASAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PERSEWAAN TENDA DAN
ALAT PESTA “LESTARI GRUP” NITIKAN, YOGYAKARTA**

M. LANA VEMBRI PUTRA

No. Mhs: 141110165

Mahasiswa Program Studi Ekonomi Manajemen
Fakultas Ekonomi, UPN “Veteran”, Yogyakarta

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada perusahaan jasa Persewaan tenda dan Alat pesta ” Lestari Grup” Yang beralamat di Nitikan UH/6 411 Yogyakarta Indonesia. Pengambilan data dilakukan mulai bulan April hingga bulan Mei 2016. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan, citra, dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan. Pengujian hipotesis ini menggunakan analisis regresi berganda, dengan Uji F, Uji t.

Hasil penelitian ini adalah bahwa kualitas layanan, citra, dan kepuasan secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan sedangkan bila di lihat dari uji t yang memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan adalah variabel kualitas layanan, citra, dan kepuasan. Dalam upaya meningkatkan loyalitas pelanggan, pihak perusahaan harus senantiasa meningkatkan dan mempertahankan kualitas layanan, citra, dan kepuasan pelanggan terhadap perusahaan. Citra sebagai salah satu variabel yang berpengaruh dominan harus tetap dapat dikendalikan secara langsung oleh perusahaan.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Citra, Kepuasan, Loyalitas Pelanggan