

ABSTRAKSI

Untuk dapat membangun pondasi yang kuat, salah satu prasyarat yang harus dipenuhi perusahaan adalah memahami baik konsumen maupun pesaing yang ada, karena baik konsumen maupun pesaing akan saling mempengaruhi perubahan produk maupun layanan melalui keikutsertaannya. Indonesia memiliki banyak jenis makanan tradisional, salah satunya adalah makanan tradisional khas dari Yogyakarta yaitu Gudeg. Citra sebuah produk mempengaruhi konsumen dalam memutuskan memilih suatu produk untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Seorang konsumen dikatakan setia atau loyal apabila menunjukkan perilaku pembelian secara teratur atau terdapat suatu kondisi dimana mewajibkan pelanggan membeli paling sedikit dua kali dalam selang waktu tertentu, dan pada kondisi ini konsumen tersebut dapat disebut sebagai pelanggan. Penelitian ini dilakukan di Jl Wijilan Yogyakarta, karena di daerah tersebut merupakan sentra gudeg. Data yang digunakan menggunakan kuesioner, sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Pemilihan sampel menggunakan metode non probability sampling dengan teknik purposive sampling. Alat analisis dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS. Penelitian ini mempunyai kesimpulan citra dan kepuasan konsumen secara parsial berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Citra dan kepuasan konsumen secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan konsumen merupakan variabel yang berpengaruh dominan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci : citra, kepuasan konsumen, loyalitas pelanggan, gudeg