

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA TOKO TERHADAP KEPUASAN SERTA DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PELANGGAN (Studi pada UD. Basmallah Fashion Semarang)

Velia Zahrotul Luthfi
16.05.51.0285

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan citra toko terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya pada loyalitas pelanggan di UD. Basmallah Fashion Semarang. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan di UD. Basmallah Fashion Semarang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa: kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Citra toko berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Citra toko berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci : Kualitas Layanan, Citra Toko, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND STORE IMAGE ON CUSTOMER SATISFACTION AN ITS IMPACT ON CUSTOMER LOYALTY (Study on UD. Basmallah Fashion Semarang)

*Velia Zahrotul Luthfi
16.05.51.0285*

The purpose of this study is to determine the effect of service quality and store image on customer satisfaction an its impact on customer loyalty in UD. Basmallah Fashion Semarang. The population in this study were in UD. Basmallah Fashion Semarang. Sampling technique using purposive sampling. Analyzer used is multiple liner regression.

The result of this research can be conclude that: service quality have a positive and significant effect on customer. Store image have a positive and significant effect on customer satisfaction. Customer satisfaction have a positive and significant effect on customer loyalty. Service quality have a positive and significant on customer loyalty. Store image have a positive and significant effect on customer loyalty.

Keyword: Service Quality, Store Image, Customer Satisfaction, Customer Loyalty