

ABSTRAK

PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI KEDAI KOPI TUKU (DAERAH TANGERANG SELATAN)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Di Kedai Kopi Tuku. Variabel independent pada penelitian ini yakni citra merek dan kualitas pelayanan, sedangkan variabel dependen yaitu loyalitas pelanggan. Teknik pengambilan sampel menggunakan non probability sampling dengan sampling kuota sebanyak 134 responden. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linear berganda. Dari hasil pengujian dapat dinyatakan bahwa citra merek tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dan secara Bersama – sama citra merek dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan di kedai kopi Tuku.

Kata Kunci: Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan.