

## INTISARI

Loyalitas pelanggan merupakan suatu dorongan dan perilaku untuk melakukan pembelian secara berulang-ulang dan untuk membangun kesetiaan pelanggan, maka hal itu dapat menjadi aset yang sangat bernilai bagi perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh citra merek, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

Populasi dalam penelitian ini yaitu konsumen pengguna sepeda motor Yamaha yang berada di kota Surabaya Barat. Dan sampel yang digunakan sebanyak 100 orang konsumen yang diperoleh dengan metode *accidental sampling* dimana penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Data penelitian diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan alat bantu SPSS (Statistical Product and Service Solutions).

Hasil analisis menunjukkan variabel citra merek, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini berarti loyalitas pelanggan dipengaruhi secara nyata oleh citra merek, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

**KATA KUNCI : citra merek , kualitas pelayanan , kepuasan pelanggan , dan loyalitas pelanggan**



## ABSTRACT

Customer loyalty is an encouragement and behavior to make purchasing repeatedly and to build customer loyalty, then it can be a very valuable asset for the company. This study is aimed to examine the influence of brand image, service quality and customer satisfaction to customer loyalty.

The population is all customers of Yamaha motorcycle in West Surabaya city. The samples are 100 customers who have been selected by using accidental sampling method in which the sampling is based on accidental that is anyone who accidentally meets the researcher can be used as samples. The data has been obtained by issuing questionnaires to the respondents. The analysis method has been done by using multiple linear regressions analysis with SPSS (Statistical Product and Service Solutions).

The result of the analysis shows that brand image, service quality and customer satisfaction give significant and positive influence to the customer loyalty. It means that customer loyalty is influenced factually by brand image, service quality and customer satisfaction.

Keywords: Brand image, service quality, customer satisfaction, and customer loyalty

