

## ABSTRAK

**ACHMAD ARBIYAN, Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelayanan melalui Kepuasan Pelanggan Starbucks (Studi Kasus di wilayah Tanjung Duren). (dibimbing oleh Eka Bertuah).**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelayanan melalui Kepuasan Pelanggan Starbucks yang berada di wilayah Tanjung Duren. Variabel eksogen terdiri atas Citra Merek dan Kualitas Pelayanan, variabel endogen terdiri atas Loyalitas Pelanggan dan variabel *intervening* terdiri atas Kepuasan Pelanggan. Penelitian ini dilakukan pada pelanggan yang berada di wilayah Tanjung Duren yang mengkonsumsi Starbucks. Sampel yang digunakan 160 responden, dengan teknik pengambilan sampel yaitu menggunakan *Purposive Sampling*. Penelitian ini menggunakan teknik analisa Analisis Jalur (*Path Analysis*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Citra Merek dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Namun Kepuasan Pelanggan sebagai variabel *intervening* tidak memiliki pengaruh yang lebih besar dari pada pengaruh langsungnya.

**Kata Kunci: Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan**