

## ABSTRAK

Judul : **Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada Restoran A&W di Jakarta.**  
(dibimbing oleh Jul Aidil Fadli)

Nama : Palufi Aprilian

Program Studi : Manajemen Bisnis

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada Restoran A&W di Jakarta. Dalam penelitian ini yang responden yang pernah makan langsung di Restoran A&W di Jakarta dengan jumlah 140 responden, data dikumpulkan, sampel ditentukan oleh peneliti sebanyak 140 dikarenakan sampel menggunakan teknik *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Analisis data yang digunakan adalah analisis jalur (*Path Analysis*). Metode kuisisioner digunakan untuk mengetahui respon responden untuk setiap variabel. Hasil penelitian menyatakan bahwa Citra Merek mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan Pelanggan di Restoran A&W, Kualitas Pelayanan tidak mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas Pelanggan di Restoran A&W, Citra Merek mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas tetapi kepuasan Pelanggan tidak memediasi.

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

## ABSTRACT

*Title* : ***Effect of Brand Image and Service Quality on Customer Loyalty through Customer Satisfaction at A&W Restaurants in Jakarta.***

*(guided by Jul Aidil Fadli)*

*Name* : Palufi Aprilian

*Study program* : *Business Management*

*This study aims to determine the Effect of Brand Image and Service Quality on Customer Loyalty through Customer Satisfaction at A&W Restaurants in Jakarta. In this study, respondents who had eaten directly at A&W Restaurant in Jakarta with a total of 140 respondents, collected data, samples were determined by researchers as many as 140 because the sample used a non-probability sampling technique with a purposive sampling method. Analysis of the data used is path analysis. The questionnaire method was used to determine the response of respondents for each variable. The results of the study stated that Brand Image has a positive and significant effect on Customer satisfaction in A&W Restaurants, Service Quality does not have a positive and significant effect on Customer loyalty in A&W Restaurants, Brand Image has a positive and significant effect on loyalty but Customer satisfaction does not mediate.*

*Keywords: Brand Image, Service Quality, Customer Loyalty, Customer Satisfaction.*