

## ABSTRAK

**RIKA DAMAYANTI. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan (studi kasus pada *family* karaoke Happy Puppy Cabang Green Garden (Dibimbing oleh Sugiyanto).**

Seiring dengan perkembangan perekonomian Indonesia saat ini menyebabkan persaingan untuk merebut pangsa pasar menjadi ketat. Hal ini terjadi di berbagai sektor usaha termasuk sektor hiburan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Penelitian ini bersifat kausal, menggunakan 4 variabel yang terdiri dari 2 variabel bebas atau Independen yaitu Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Citra Merek ( $X_2$ ) dan dua terikat atau variabel dependen yaitu Kepuasan Konsumen ( $Z$ ) dan Loyalitas Konsumen ( $Y$ ). Obyek penelitian adalah masyarakat yang pernah berkunjung ke *family* karaoke Happy Puppy Cabang Gren Gardenl yang berjumlah 96 responden.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan pada variabel Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Terdapat pengaruh yang tidak signifikan Citra Merek terhadap kepuasan pelanggan. Terdapat pengaruh yang signifikan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Tidak terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap loyalitas pelanggan secara langsung. Terdapat pengaruh Citra Merek terhadap loyalitas pelanggan secara langsung. Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan dan terdapat pengaruh Citra Merek terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.

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

## **ABSTRACT**

**RIKA DAMAYANTI.** *Analysis of the Effect of Service Quality and Brand Image on Customer Loyalty through Customer Satisfaction (case study on karaoke family Happy Puppy Green Garden Branch (Supervised by Sugiyanto).*

*Along with the development of the Indonesian economy at this time causes competition to capture market share becomes tight. This happened in various business sectors including the entertainment sector. This study aims to determine the effect of Service Quality, Brand Image on customer loyalty through customer satisfaction. This research is causal, using 4 variables consisting of 2 independent or independent variables, namely Service Quality (X1) and Brand Image (X2) and two dependent or dependent variables namely Consumer Satisfaction (Z) and Consumer Loyalty (Y). The object of research is the community who have visited the karaoke family Happy Puppy, Gren Gardenl Branch, totaling 96 respondents.*

*The results of this study indicate that there is a significant effect on service quality variables on customer satisfaction. There is an insignificant influence of Brand Image on customer satisfaction. There is a significant effect of customer satisfaction on customer loyalty. There is no direct effect of Service Quality on customer loyalty. There is a direct influence of Brand Image on customer loyalty. There is an effect of Service Quality on customer loyalty through customer satisfaction and there is an influence of Brand Image on customer loyalty through customer satisfaction.*

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