

ABSTRAK

FIONNA FRANSISCA, Pengaruh Reputasi Perusahaan terhadap Loyalitas konsumen dengan mediasi Kepuasan Konsumen dalam mengkonsumsi Pizza (Pizza Hut Muara Karang), Tantri Yanuar, Reputasi Perusahaan merupakan kemampuan perusahaan dalam bersaing dengan para kompetitornya dan merupakan komponen penting dalam membangun kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen. Citra perusahaan yang positif akan membangun kinerja yang lebih baik, yang akan memberikan indikator berupa keunggulan produk atau jasa yang akan memberikan kepuasan kepada konsumen dan membangun hubungan jangka panjang yang baik dengan para konsumen. Metode pengumpulan data dari penelitian ini menggunakan teknik survey. Penyebaran kuesioner dilakukan kepada 130 responden dari pelanggan di Pizza Hut yang digunakan untuk menganalisis uji validitas, reabilitas, dan uji SEM yang menggunakan aplikasi SPSS 22.0 dan Lisrel 8.51. Penelitian ini memberikan hasil bahwa reputasi perusahaan secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan, dan kepuasan pelanggan memiliki dampak yang kuat terhadap loyalitas pelanggan untuk sampel. Oleh karena itu, perusahaan harus secara khusus fokus pada faktor-faktor ini dalam rangka membangun jangka panjang dan saling hubungan profitabilitas dengan pelanggan dan menciptakan loyalitas sebagai keunggulan kompetitif di pasar.

ABSTRACT

FIONNA FRANSISCA, The Effect of corporate reputation on loyalty with mediation customer satisfaction (study case Pizza Hut Muara Karang, Tantri Yanuar, Corporate Reputation is a company's ability to compete with its competitors and is an important component in building customer satisfaction and loyalty. A positive image of the company will build a better performance, Survey was employed, and respondents were from the customers of Pizza Hut Muara Karang. There were 130 questionnaires to analyze validity, reliability, and SEM using SPSS 22.0 and lisrel 8:51. This research found that significantly affect the company's reputation of customer satisfaction and customer loyalty, and customer satisfaction has a strong impact on customer loyalty to the sample. Therefore, the company should specifically focus on these factors in order to build long-term and mutual relationship with the customer profitability and create loyalty as a competitive advantage in the market place.