

## ABSTRAK

Monalisa, Nomor BP :15101155310333, 2019, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan KUPI Batigo Komplek Gor H. Agus Salim Padang”. Universitas Putra Indonesia “Yptk” Padang, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Program Sarjana Manajemen Promotor : Mondra Neldi, SE,MM, Co-Promotor : Marta Widian Sari, SE,MM.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh, *Kualitas Pelayanan* dan Brand Image terhadap Loyalitas Pelanggan dengan *Kepuasan Pelanggan* Sebagai variable intervening pada pelanggan KUPI Batigo Gor H. Agus Salim Padang, baik secara parsial maupun bersama-sama.

Sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang pelanggan pada KUPI Batigo Gor H. Agus Salim Padang, metode analisis data menggunakan analisis regresi berganda dan path analisis dengan aplikasi SPSS 21.

Hasil penelitian menunjukkan : 1) secara parsial, Tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *Kualitas Pelayanan* terhadap *Kepuasan Konsumen*. 2) Tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Brand Image terhadap *Kepuasan Konsumen*. 3) Tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *Kepuasan pelanggan* terhadap Loyalitas Pelanggan. 4) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *Kualitas Pelayanan* terhadap Loyalitas pelanggan.. 5) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Brand Image terhadap Loyalitas Pelanggan.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Brand Image, Loyalitas Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan**