

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Strategi Pemasaran, Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Toko kain QM Textile Ampang Gadang Bukittinggi. Sampel yang diambil sebanyak 62 responden dengan menggunakan metode kuantitatif. Teknik analisa data yang digunakan adalah Structural Equation Modeling (SEM).

Dari hasil analisis data didapatkan bahwa 1) Strategi Pemasaran tidak terdapatnya pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, 2) Citra Merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, 3) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, 4) Strategi Pemasaran, Citra Merek dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Hasil akhir penelitian ini menyarankan agar Toko kain QM Textile Ampang Gadang Bukittinggi lebih meningkatkan kualitas dari toko agar terciptanya loyalitas dari para pelanggan..

**Kata kunci: Strategi Pemasaran, Citra Merk, Kualitas Pelayanan, Loyalitas**

### **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of Marketing Strategy, Brand Image and Service Quality on Customer Loyalty at the QM Textile Ampang Gadang Bukittinggi fabric shop. The samples taken were 62 respondents using quantitative methods. The data analysis technique used is Structural Equation Modeling (SEM).*

*From the results of data analysis, it was found that 1) Marketing Strategy didn't had a positive and significant effect on Customer Loyalty, 2) Brand Image had a positive and significant effect on Customer Loyalty, 3) Service Quality had a positive and significant effect on Customer Loyalty, 4) Marketing Strategy, Brand Image and Service Quality has a positive and significant effect on Customer Loyalty. The final results of this study suggest that the QM Textile Ampang Gadang Bukittinggi fabric store further improves the quality of the store in order to create loyalty from customers.*

**Keywords: Marketing Strategy, Brand Image, Service Quality, Loyalty**