

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merk terhadap Loyalitas Pelanggan melalui kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Laundry Sepatu All The Way Cabang Jati Kota Padang. Populasi pada penelitian ini adalah orang yang pernah menggunakan jasa cuci sepatu Di All The Way Cabang Jati Kota Padang. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik kuantitatif *purposive sampling*. Teknik analisa data yang digunakan adalah Analisis *Structural Equation Modeling* (SEM).

Dari hasil analisis data didapatkan bahwa 1) Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan tingkat signifikan alpha ($0,000 < 0,05$), 2) Citra Merk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan tingkat signifikan alpha ($0,013 < 0,05$), 3) Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan tingkat signifikan alpha ($0,000 < 0,05$), 4) Kualitas Layanan dan Citra Merk tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan tingkat signifikan ($0,145 < 0,05$). 5) Citra Merk tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan tingkat signifikan, 6) Kepuasan Pelanggan dapat memediasi pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan tingkat signifikan ($0,000 < 0,05$), 7) Kepuasan Pelanggan dapat memediasi pengaruh Citra Merk terhadap Loyalitas Pelanggan dengan tingkat Ssignifikan ($0,028 < 0,05$). Hasil akhir dari penelitian ini menyarankan agar Laundry Sepatu All The Way Cabang Jati Kota Padang lebih meningkatkan Kualitas Layanan yang nantinya akan membuat pelanggan menjadi loyal.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Citra Merk, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Service Quality, Brand Image on Customer Loyalty through Customer Satisfaction as an Intervening Variable at All The Way Shoe Laundry, Jati Branch, Padang City. The population in this study were people who had used shoe washing services at the All The Way Jati Branch, Padang City. Samples were taken as many as 100 respondents using quantitative techniques. The data analysis technique used is Structural Equation Modeling (SEM) analysis.

From the results of data analysis, it is known that 1) Service Quality has a positive and significant effect on Customer Satisfaction with a significant level of alpha ($0.000 < 0.05$), 2) Brand Image has a positive and significant effect on Customer Satisfaction with a significant level of alpha ($0.013 < 0.05$).), 3) Customer Satisfaction has a positive and significant effect on Customer Loyalty with a significant level of alpha ($0.000 < 0.05$), 4) Service Quality and Brand Image have no positive and significant effect on Customer Loyalty with a significant level ($0.145 < 0.05$ 5) Brand Image has no positive and significant effect on Customer Loyalty with a significant level, 6) Customer Satisfaction can mediate the effect of Service Quality on Customer Loyalty with a significant level ($0.000 < 0.05$), 7) Customer Satisfaction can mediate the effect of Brand Image on Customer Loyalty with a Significant level ($0.028 < 0.05$). The final result of this research suggests that All The Way Shoe Laundry Branch Jati Padang City further improve the quality of service which will make customers become loyal.

Keyword : Service Quality, Brand Image, Customer Loyalty , Customer Satisfaction