

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, citra merek dan loyalitas pelanggan terhadap kepuasan pelanggan Pada Dealer Honda Menara Agung Veteran Padang. (a) Terdapat Pengaruh positif dan signifikan ($0,000 < 0,05$). Antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. (b) Terdapat pengaruh positif dan signifikan ($0,000 < 0,05$) antara citra merek terhadap kepuasan pelanggan. Terdapat pengaruh positif dan signifikan ($0,051 > 0,05$).

Antara kualitas pelayanan Terhadap Loyalitas pelanggan.(c) Tidak terdapat Pengaruh positif dan signifikan ($0,074 > 0,05$) antara citra merek terhadap loyalitas pelanggan.(d) Terdapat Pengaruh positif dan signifikan ($0,000 < 0,05$) antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.(e) kepuasan pelanggan memediasi hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan sebesar $0,169 > 0,093$. (f) kepuasan pelanggan tidak memediasi hubungan citra merek terhadap loyalitas pelanggan sebesar $0,329 < 0,355$.(g)

Berdasarkan uji R^2 kontribusi dari variabel kualitas pelayanan dan citra merek Terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0,729 sedangkan sisanya sebesar 0,271 dipengaruhi oleh variabel lain.(i) Berdasarkan uji R^2 kontribusi variabel kualitas pelayanan dan citra merek dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan adalah sebesar 0,733 sedangkan sisanya sebesar 0,267 dipengaruhi oleh variabel lain.Variabel penelitian yaitu kualitas pelayanan (X1), citra merek (X2), loyalitas pelanggan (Y),dan kepuasan pelanggan (Z).Metode pengumpulan data melalui survei dan mengedarkan kuesioner sebanyak 108 responden. Metode analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, analisis korelasi, regresi linear berganda, untuk uji hipotesis digunakan uji t, uji f dan uji R^2 .

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Loyalitas Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT