

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Citra Merek dan Hubungan Relasi Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Nilai Pelanggan sebagai variabel intervening pada *Honesto Shoes Padang*. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Dengan mengedarkan kuesioner kepada 85 responden.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Citra Merek dan Hubungan Relasi Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan melalui peningkatan Nilai Pelanggan pada *Honesto Shoes Padang*. Kontribusi variabel Citra Merek dan Hubungan Relasi Pelanggan berpengaruh sebesar 72,2%, sedangkan sisanya 27,8% dipengaruhi variabel lain diluar penelitian ini

Akhirnya penulis menyarankan kepada pihak *Honesto Shoes Padang* untuk dapat meningkatkan: Kepuasan Pelanggan melalui nilai pelanggan dengan meningkatkan citra produk dan hubungan relasi pelanggan.

Kata Kunci: Citra Merek, Hubungan Relasi Pelanggan, Nilai Pelanggan, Kepuasan Pelanggan