

ABSTRAK

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
Studi Kasus pada Konsumen Warung Papeda Jl. Babarsari No. 46
Caturtunggal Yogyakarta**

Nadi Griyani Siringoringo
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2017

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap loyalitas konsumen pada Warung Papeda Babarsari. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 30 Maret 2017 di Warung Papeda Jl. Babarsari No. 46 Caturtunggal, Yogyakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Warung Papeda Babarsari dengan sampel sebanyak 100 responden. Pengambilan *sample* menggunakan teknik *non probability sampling* yaitu *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi linier berganda, Uji F dan Uji T. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan citra merek secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap loyalitas konsumen di Warung Papeda Babarsari. Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas konsumen sedangkan citra merek secara parsial tidak berpengaruh terhadap loyalitas konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Citra Merek, dan Loyalitas Konsumen.

ABSTRACT

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND BRAND IMAGE
INFLUENCE TO THE CONSUMER'S LOYALTY**

**The Study Case of Consumer's at Warung Papeda Babarsari Street Number
46 Caturtunggal, Yogyakarta**

Nadi Griyani Siringoringo
University of Sanata Dharma
Yogyakarta
2017

The purpose of the study is to identify the influence of service quality and brand image on consumer's loyalty at Warung Papeda Babarsari. This study is conducted on March, 30-2017 at Babarsari street number 46, Caturtunggal Yogyakarta. The population in this research is all of consumers at Warung Papeda Babarsari and the sample size is 100 respondent. The sampling technique applied is non probability sampling. The data collection technique used is questionnaire. The data analysis techniques used are multiple linier regression analysis, F test and T test. The result of this research indicates that service quality and brand image simultaneously influence the consumer's loyalty at Warung Papeda Babarsari. The service quality partially influences consumer's loyalty at Warung Papeda Babarsari. Finally, brand image partially does not influence the consumer's loyalty at Warung Papeda Babarsari.

Key Word : Service Quality, Brand Image, and Consumer's Loyalty