

**ABSTRAK****PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS LAYANAN DAN KEMUDAHAN  
PENGUNAAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN DIMEDIASI  
OLEH KEPUASAN KONSUMEN**

Studi Pada Mahasiswa Konsumen Shopee Se-Daerah Istimewa Yogyakarta

Silvia Andini

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

2021

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : 1) citra merek berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen, 2) kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen, 3) kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen, 4) kepuasan konsumen memediasi pengaruh citra merek terhadap loyalitas konsumen, 5) kepuasan konsumen memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen, dan 6) kepuasan konsumen memediasi pengaruh kemudahan penggunaan terhadap loyalitas konsumen. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Data diperoleh dengan membagikan kuesioner kepada 130 responden. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah *Partial Least Square* (PLS) menggunakan *WarpPLS* 6.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) citra merek tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen, 2) kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen, 3) kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen, 4) kepuasan konsumen memediasi pengaruh citra merek terhadap loyalitas konsumen dengan mediasi penuh, 5) kepuasan konsumen memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen dengan mediasi sebagian dan 6) kepuasan konsumen memediasi pengaruh kemudahan penggunaan terhadap loyalitas konsumen dengan mediasi sebagian.

**Kata kunci : Citra Merek, Kualitas Layanan, Kemudahan Penggunaan, Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen.**

**ABSTRACT****THE INFLUENCE OF BRAND IMAGE, SERVICE QUALITY AND EASY OF USE ON CUSTOMER LOYALTY WITH MEDIATION BY CUSTOMER SATISFACTION**

Study on Shopee Consumer Students in the Special Region of Yogyakarta

Silvia Andini  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2021

The purpose of this study is to find out: 1) brand image has an significant influence on consumer loyalty, 2) service quality has an significant influence on consumer loyalty, 3) easy of use has an significant influence on consumer loyalty, 4) consumer satisfaction mediates the influence of brand image on consumer loyalty, 5) consumer satisfaction mediates the influence of quality service on consumer loyalty and 6) consumer satisfaction mediates the influence of easy of use on consumer loyalty consumer. The sampling techniqu used was purposive sampling. Data were collected by distributing an online questionnaire to 130 respondents. In analyzing the data the researcher used Partial Least Square by using WarpPLS 6.0. The results of this study showed that: 1) brand image has no significant effect on consumer loyalty, 2) service quality has a significant effect on consumer loyalty, 3) ease of use has a significant effect on consumer loyalty, 4) consumer satisfaction mediates the effect of brand image on consumer loyalty with full mediation, 5) consumer satisfaction mediates the effect of service quality on consumer loyalty with partial mediation and 6) consumer satisfaction mediates the effect of ease of use on consumer loyalty with partial mediation.

**Keywords: Brand Image, Quality Service, Easy of Use, Customer Satisfaction and Customer Loyalty**