

ABSTRAK

Adanya loyalitas pelanggan untuk perusahaan sangatlah penting. Loyalitas pelanggan didefinisikan sebagai orang yang membeli, khususnya yang membeli secara teratur dan berulang-ulang. Definisi ini menempatkan loyalitas sebagai sebuah komitmen sikap menghasilkan empat kemungkinan loyalitas yaitu loyal, loyalitas palsu atau pura-pura, loyal yang tersembunyi, dan tidak loyal. Dalam penelitian ini tentang dampak *brand image* dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan ABWS (Ayam Bakar Wong Solo) di Semarang yang melakukan pembelian minimal sebanyak dua kali. Jumlah sampel yang digunakan yaitu sebanyak 96 responden, tehnik pengambilan sampel yaitu menggunakan purposive sampling. Data yang diperoleh dan dianalisis menggunakan tehnik analisis PLS (*Partial Least Square*) melalui *software smart PLS*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *brand image* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen, sedangkan *brand image* tidak mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pelanggan dan pada kepuasan konsumen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : *Brand Image*, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

The existence of customer loyalty to the company is very important . Customer loyalty is defined as a person who buys , especially the purchase regularly and repeatedly. This definition puts loyalty as an attitude of commitment to produce four possible loyalty that is loyal , loyalty or false pretense, hidden loyal and disloyal . In this study on the impact of brand image and customer satisfaction to customer loyalty . The population in this study is the customer ABWS (Ayam Bakar Wong Solo) in Semarang who make a purchase of at least two times . The number of samples used as many as 96 respondents , the sampling technique is using purposive sampling . Data were acquired and analyzed using analysis techniques PLS (Partial Least Square) through smart software PLS . The results showed that brand image has a significant influence on consumer satisfaction , brand image while having no effect on customer loyalty and the customer satisfaction have a significant influence on customer loyalty .

Keywords : Brand Image , Customer Satisfaction , Customer Loyalty