

## **ABSTRAKSI**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, harga dan citra merek terhadap kepuasan dan dampaknya terhadap loyalitas pelanggan pada Nasmoco siliwangi Semarang. Populasi dalam penelitian ini adalah Seluruh pelanggan yang service di Nasmoco siliwangi Semarang. Jumlah sampel 100 orang dengan teknik pengambilan sampel Purposive sampling. Metode pengambilan data dilakukan dengan survei menggunakan kuesioner, dan analisis data menggunakan SPSS 17. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel Loyalitas Pelanggan. Harga berpengaruh signifikan terhadap variabel Loyalitas Pelanggan, Variabel citra merek berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan, variabel kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Citra Merek, Kepuasan, Loyalitas pelanggan

## **ABSTRACTION**

*The purpose of this study was to analyze the influence of the quality of service , price and brand image on satisfaction and its impact on customer loyalty in Nasmoco Siliwangi Semarang . The population in this study is the entire customer service in Nasmoco Siliwangi Semarang . 100 sample with sampling purposive sampling technique . The method of collecting data is done by a questionnaire survey and data analysis using SPSS 17. The results showed that the variables of service quality significantly influence the variable Customer Loyalty . Price significant effect on Customer Loyalty variables , variables significantly influence the brand image variable customer loyalty , customer satisfaction variables have a significant effect on customer loyalty*

*Keywords : Quality Service , Price , Brand , satisfaction , customer loyalty*