

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan secara jelas tentang kualitas pelayanan, citra merek (*brand image*) terhadap pembentukan loyalitas pelanggan pada Mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Bisnis Reguler Universitas Mercu Buana Meruya, Jakarta Barat yang mengkonsumsi KFC. Tujuan kedua adalah untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Bisnis Reguler Universitas Mercu Buana Meruya, Jakarta Barat. Sampling mencapai 94 responden. Analisis penelitian dilakukan dengan menggunakan metode SPSS (metode analisis regresi linier berganda) IBM program aplikasi statistik versi 19 untuk pengolahan data. Hasil uji hipotesis adalah: 1) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, 2) Citra Merek berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan, 3) Kualitas Pelayanan dan Citra Merek (*Brand Image*) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Citra Merek (*Brand Image*) dan Loyalitas Pelanggan.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

The Purpose of this study aims to describe clearly about the Quality of Service, Brand Image to Customer's Loyalty to Students of Economy and Business Regular Faculty, Mercu Buana University, West Jakarta who are consumed KFC. the second objective was to test the effect of the Quality of Service and Brand Image to Customer's Loyalty. Population in this research are students of Economy and Business Regular Faculty, Mercu Buana University, West Jakarta. Sampling involved 94 respondents. Research analysis done by using SPSS method (multiple linear regression analysis method) IBM statistical application program version 19 for data processing. Result of hypothesis testing are : 1) Quality of Service give positive and significant influence to Customer's Loyalty. 2) Brand Image give positive influence but not significant to Customer's Loyalty. 3) Quality of Service and Brand Image together give significant influence to Customer's Loyalty.

Keywords : Quality of Service, Brand Image and Customer's Loyalty



UNIVERSITAS
MERCU BUANA