

## **ABSRTAK**

### **Pengaruh Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Swalayan Niagara Bukittinggi**

**Oleh: Berliana Rejeni Jejari MJ**

Penelitian ini bertujuan untuk (1) Mengetahui pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan Swalayan Niagara Bukittinggi. (2) Mengetahui pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan Swalayan Niagara Bukittinggi. (3) Mengetahui pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Swalayan Niagara Bukittinggi. (4) Mengetahui Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Swalayan Niagara Bukittinggi.

Penelitian ini termasuk penelitian kausatif. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data yaitu dengan menyebarkan kuisioner pada responden yang berjumlah 100 orang pengunjung yang berbelanja di Swalayan Niagara Bukittinggi. Perhitungan sampel yang digunakan dalam pendekatan ini menggunakan pendekatan Cochran. Data di kumpulkan dan di analisis dengan menggunakan analisis jalur (*Path Analysis*). Data di proses dengan menggunakan SPSS 16.0 *for windows*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Citra Merek berpengaruh Signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Swalayan Niagara Bukittinggi. (2) Citra Merek berpengaruh Signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Swalayan Niagara Bukittinggi. (3) Kepuasan Pelanggan berpengaruh Signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Swalayan Niagara Bukittinggi. (4) citra merek berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.