

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA TOKO BUNGA
PERTIWI CABANG SULANYAH, KECAMATAN SERIRIT**

Oleh

I Gusti Bagus Kelvin Wira Yudha, NIM 1717041163

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh temuan yang teruji tentang pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan, pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, dan pengaruh citra perusahaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif kausal. Subjek dalam penelitian ini adalah konsumen yang sudah menjadi pelanggan Toko Bunga Pertiwi Cabang Sulanyah dan objek dalam penelitian ini adalah citra perusahaan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan. Data dikumpulkan dengan pencatatan dokumen dan metode kuesioner, serta dianalisis dengan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Toko Bunga Pertiwi, 2) kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Toko Bunga Pertiwi, 3) citra perusahaan dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Toko Bunga Pertiwi.

Kata-kata kunci: citra perusahaan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan

ABSTRACT

This study aims to obtain tested findings about the effect of corporate image on customer loyalty, the effect of customer satisfaction on customer loyalty, and the effect of corporate image and customer satisfaction on customer loyalty. The research design used was causal quantitative research. The subjects in this study are consumers who have become customers of the Sulanyah branch of the Pertiwi Flower Shop and the objects in this study are company image, customer satisfaction, and customer loyalty. Data were collected by document recording and questionnaire method, and analyzed by multiple linear regression analysis. The results showed that 1) company image had a positive and significant effect on customer loyalty of Toko Bunga Pertiwi, 2) customer satisfaction had a positive

and significant effect on customer loyalty of Toko Bunga Pertiwi, 3) company image and customer satisfaction had a significant effect on customer loyalty of Toko Bunga Pertiwi.

Key words: *company image, customer satisfaction, customer loyalty*

