

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI RESTORAN KOBER MIE
SETAN CABANG SINGARAJA**

Oleh
I Kadek Rifo Sahadewa, NIM 1717041235
Jurusen Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan dalam menguji pengaruh citra perusahaan dan kepuasan pelanggan pada loyalitas pelanggan di restoran kober mie setan cabang Singaraja. Desain studi yang dipergunakan ialah kausal yakni dipergunakan dalam meneliti kaitan sebab akibat antar variable satu terhadap variabel lain. Studi ini menggunakan sampel sejumlah 50 responden yang merupakan konsumen restoran kober mie setan cabang Singaraja. Metode pengumpulan data yang dipergunakan adalah kuesioner. Studi ini ialah studi kuantitatif melalui penggunaan analysis regresi linear berganda. Perolehan studi menunjukkan bahwasanya Citra perusahaan dan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Restoran Kober Mie Setan Cabang Singaraja secara individu maupun bersamaan.

Kata Kunci :citra perusahaan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of corporate image and customer satisfaction on customer loyalty at the Singaraja branch of Kober mie Setan restaurant. The study design used is causal, which is used to examine the causal relationship between one variable and another. This study uses a sample of 50 respondents who are consumers of the Singaraja branch of Kober mie Setan restaurant. The data collection method used is a questionnaire. This study is a quantitative study through the use of multiple linear regression analysis. The study shows that corporate image and customer satisfaction have an effect on customer loyalty at the Kober Mie Setan Restaurant, Singaraja Branch, individually or simultaneously.

Keywords: company image, customer satisfaction, customer loyalty

