

**ABSTRAK****PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN  
MELALUI MEDIASI CITRA MEREK DAN KEPUASAN KONSUMEN**

FERDIANDO BATISTA

UNIVERSITAS SANATA DHARMA

YOGYAKARTA

2021

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1) pengaruh kualitas jasa pada citra merek, 2) pengaruh kualitas jasa pada kepuasan konsumen, 3) pengaruh citra merek pada loyalitas konsumen, 4) pengaruh kepuasan konsumen pada loyalitas konsumen, 5) pengaruh kualitas jasa pada loyalitas konsumen, 6) pengaruh kualitas jasa pada loyalitas konsumen melalui mediasi citra merek, 7) pengaruh kualitas jasa pada loyalitas konsumen melalui mediasi kepuasan konsumen CGV Cinema di Yogyakarta. Dengan teknik pengambilan sampel purposive sampling data yang diperoleh menggunakan google form. Sampel yang diambil berjumlah 100 orang yang memenuhi kriteria yaitu pernah menggunakan CGV Cinema minimal 2 kali dalam 6 bulan sebelum bulan april 2020. Teknik analisis data pada penelitian ini adalah *Partial Least Square* dengan menggunakan aplikasi Smart PLS3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) kualitas jasa berpengaruh pada citra merek, 2) kualitas jasa berpengaruh pada kepuasan konsumen, 3) citra merek tidak berpengaruh pada loyalitas konsumen, 4) kepuasan konsumen tidak berpengaruh pada loyalitas konsumen, 5) kualitas jasa tidak berpengaruh pada loyalitas konsumen, 6) citra merek tidak memediasi pengaruh kualitas jasa terhadap loyalitas konsumen, 7) kepuasan konsumen tidak memediasi pengaruh kualitas jasa pada loyalitas.

Kata kunci : kualitas jasa, cira merek, kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen

**ABSTRACT**

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON LOYALTY THROUGH  
BRAND IMAGE MEDIATION AND CUSTOMER SATISFACTION**

**FERDIANDO BATISTA**

**SANATA DHARMA UNIVERSITY**

**YOGYAKARTA**

**2021**

This This study aims to determine 1) the effect of service quality on brand image, 2) the effect of service quality on customer satisfaction, 3) the effect of brand image on customer loyalty, 4) the effect of customer satisfaction on customer loyalty, 5) the effect of service quality on customer loyalty, 6) the effect of service quality on consumer loyalty through brand image mediation, 7 ) the influence of service quality on consumer loyalty through mediating customer satisfaction at CGV Cinema in Yogyakarta. With the sampling technique purposive sampling data obtained using google form. Samples taken were 100 people who met the criteria, namely having used CGV Cinema at least 2 times in the 6 months before April 2020. The data analysis technique in this study was Partial Least Square using the Smart PLS3 application. The results of this study indicate that: 1) service quality affects brand image, 2) service quality affects customer satisfaction, 3) brand image does not affect customer loyalty, 4) customer satisfaction does not affect customer loyalty, 5) service quality has no effect on consumer loyalty, 6) brand image does not mediate the effect of service quality on customer loyalty, 7) customer satisfaction does not mediate the effect of service quality on loyalty.

Keywords : service quality, customer satisfaction, brand image, and customer loyalty