

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Citra Toko dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di GMT swalayan Sleman, Yogyakarta. Subyek dalam penelitian ini adalah pelanggan yang melakukan transaksi pembelian di GMT Swalayan, Sleman, Yogyakarta.

Dalam penelitian ini sampel yang digunakan berjumlah 100 responden, yang dipilih dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Alat analisis yang digunakan untuk menganalisis data adalah analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa Citra Toko berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, citra toko dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Citra Toko, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

ABSTRACT

This research was aimed analyze the influence of a shop image and customer satisfaction towards customer loyalty in GMT Swalayan (self service shop) of Sleman, Yogyakarta. The research subjects were customers who make purchase transaction in GMT Swalayan of Sleman, Yogyakarta.

The research samples numbered 100 respondents selected by using a purposive sampling method. Data gathering was conducted by using an already-tested validity and reliability questionnaire. Analysis device used to analyze data was a multiple linear regression analysis.

Based on data analysis already conducted obtained result that the shop image positively and significantly influenced customer loyalty, shop image and customer satisfaction significantly influenced customer satisfaction.

Keywords: *shop image, customer satisfaction and customer loyalty*