

INTISARI

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui bagaimana dimensi citra supermarket berpengaruh terhadap loyalitas konsumen yang terwujud dalam keinginan untuk merekomendasikan pada orang lain, serta mencari dimensi citra yang paling signifikan mempengaruhi loyalitas konsumen. Dimensi citra Pamella IV Swalayan diukur dengan dimensi harga, dimensi pelayanan, dimensi kualitas produk dan dimensi fasilitas fisik.

Analisis didasarkan pada data yang diperoleh dari responden penelitian yang dikumpulkan melalui kuesioner. Kuesioner disebarakan kepada 150 responden yang pernah berbelanja di Pamella IV Swalayan. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu *convenience sampling*. Hipotesis dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan program SPSS versi 10.0 for windows release. Dari keempat dimensi, dimensi fasilitas fisik adalah dimensi yang mempunyai pengaruh paling besar terhadap loyalitas konsumen.

Kata kunci : Citra supermarket, loyalitas konsumen

