

INTISARI

Loyalitas telah menjadi isu menarik dalam dunia pemasaran. Peneliti meneliti tentang pengaruh antara citra warnet, kepuasan dan loyalitas pelanggan. Tujuan dalam riset ini adalah untuk meneliti pengaruh antara citra warnet, kepuasan dan loyalitas pelanggan serta dimensi-dimensi citra dan kepuasan yang terdiri dari harga, lingkungan fisik, kualitas dan pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

Sampel penelitian ini terdiri dari 100 responden. Pengumpulan sampel menggunakan metode *convenience sampling*. Pengujian dilakukan dengan analisis regresi berganda.

Penelitian yang dilakukan pada citra warnet dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan menunjukkan pengaruh yang positif. Penemuan ini mendukung teori sebelumnya bahwa citra dan kepuasan merupakan dua prediktor penting bagi loyalitas pelanggan.

Kata kunci: citra, kepuasan, loyalitas pelanggan

ABSTRACT

Loyalty have come to interest issue draw in the world of marketing. Researcher check about influence between warnet image, satisfaction and customer loyalty. Target in researching into this is to check influence between warnet image, satisfaction and customer loyalty and also image dimension and satisfaction which consist of price, environmental of physical, quality and service to customer loyalty.

This research sampel consist of 100 responder. Sampel gathering use sampling convenience method. Examination done with double regression analyze.

Research at warnet image and satisfaction to customer loyalty show influence which are positive. This invention support previous theory that satisfaction and image represent two necessary prediktor for customer loyalty.

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