

INTISARI

Tujuan penelitian ini adalah menguji pengaruh citra merek terhadap kepuasan konsumen, menguji pengaruh citra merek terhadap loyalitas konsumen dan menguji pengaruh tidak langsung citra merek terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen sebagai variabel intervening

Objek Penelitian ini adalah Rumah Makan Yogya Chicken yang beralamat di Jl. Tamansiswa No.152, Jl. Sisingamangaraja 82 Karang Kajen, Jl. Ibu Ruswo No. 86 (sebelah timur alun-alun utara Yogyakarta), Jl. Bantul No. 24 dan Jl. Wates KM. 2 Yogyakarta. Sedangkan subyek penelitiannya adalah para konsumen yang melakukan pembelian makanan di Yogya Chicken..

Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *purposive sampling* dengan kriteria yaitu konsumen yang telah melakukan pembelian lebih dari 2 (dua) kali, karena dianggap konsumen telah melakukan pembelian ulang yang merupakan indikator loyalitas merek.

Hasil penelitian menunjukkan citra merek mempunyai pengaruh langsung terhadap kepuasan konsumen, citra merek mempunyai pengaruh langsung terhadap loyalitas konsumen dan kepuasan konsumen berperan sebagai variabel intervening pengaruh citra merek terhadap loyalitas konsumen..

Kata kunci: citra merek, kepuasan konsumen, loyalitas konsumen.