

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas pelayanan dan Citra merek Terhadap Loyalitas konsumen Dengan Kepuasan konsumen Sebagai Variabel intervening Pada Resto Pondok 21 Kota Metro. Penelitian ini bersifat Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu berupa kuesioner dan observasi. Teknik analisis data yang dilakukan yaitu menggunakan alat analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas konsumen pada Resto Pondok 21 Kota Metro. Citra merk berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas konsumen pada Resto Pondok 21 Kota Metro. Kualitas pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan konsumen pada Resto Pondok 21 Kota Metro. Citra merk berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan konsumen pada Resto Pondok 21 Kota Metro. Kepuasan konsumen berpengaruh secara langsung Terhadap Loyalitas konsumen pada Resto Pondok 21 Kota Metro.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, Citra merek, Loyalitas konsumen,dan Kepuasan konsumen