

ABSTRAKSI

Penelitian ini dilakukan di Toko Buck Store disebabkan karena adanya fenomena yang terjadi dalam hal realisasi pendapatan yang diperoleh Toko Buck Store dari tahun 2010 - 2012 tidak sesuai dengan target yang ditetapkan manajemen Toko Buck Store. Selain itu, banyaknya pesaing dari perusahaan menyebabkan banyak konsumen yang memilih membeli ke toko lain. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan citra produk terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan di Toko Buck Store.

Sampel penelitian sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive *sampling*, yaitu pengambilan sampel dengan kriteria-kriteria yang ditetapkan antara lain konsumen yang membeli produk di Toko Buck Store Semarang minimal 3 kali dan bersedia menjadi responden.

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara signifikan dan positif antara kualitas layanan dan citra produk terhadap kepuasan pelanggan secara parsial. Hasil lainnya diperoleh bahwa terdapat pengaruh secara signifikan dan positif antara kualitas layanan, citra produk dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan secara parsial. Hasil temuan tentang efek mediasi diperoleh bahwa kepuasan tidak memediasi pengaruh kualitas layanan dan citra produk terhadap loyalitas pelanggan

Kata kunci : kualitas pelayanan, citra produk, kepuasan dan loyalitas pelanggan