

ABSTRAK

Nama : Mayzhura
Program Studi : Manajemen
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek, Kepercayaan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Koffie Pedia di Hagu Selatan Kota Lhokseumawe.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek, Kepercayaan Pelanggan, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Koffie Pedia di Hagu Selatan, Kota Lhokseumawe. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas layanan, citra merek, kepercayaan pelanggan, dan kepuasan pelanggan, sedangkan variabel dependen adalah loyalitas pelanggan. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden dengan metode purposive sampling. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan bantuan software SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial maupun simultan, keempat variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam strategi pemasaran bisnis coffee shop, khususnya dalam mempertahankan pelanggan melalui peningkatan kualitas layanan, pencitraan merek yang kuat, membangun kepercayaan, serta menciptakan kepuasan pelanggan yang berkelanjutan.

Kata Kunci: Loyalitas Pelanggan, Kualitas Layanan, Citra Merek, Kepercayaan, Kepuasan.

ABSTRACT

Name : Mayzhura

Study Program : Management

Title : The Influence of Service Quality, Brand Image, Customer Trust, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty at Koffie Pedia in Hagu Selatan, Lhokseumawe City.

This study aims to analyze the influence of Service Quality, Brand Image, Customer Trust, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty at Koffie Pedia in Hagu Selatan, Lhokseumawe City. The independent variables in this study are service quality, brand image, customer trust, and customer satisfaction, while the dependent variable is customer loyalty. This research uses primary data obtained through a questionnaire distributed to 100 respondents using purposive sampling method. The analysis method used is multiple linear regression with the help of SPSS software. The results show that both partially and simultaneously, the four independent variables have a positive and significant influence on customer loyalty. This research provides important contributions to the marketing strategies of coffee shop businesses, particularly in retaining customers through improved service quality, strong brand imaging, building trust, and creating sustainable customer satisfaction.

Keywords: *Customer Loyalty, Service Quality, Brand Image, Trust, Satisfaction.*