

RINGKASAN

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Persepsi Nilai, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan (Kasus pada Pelanggan Inul Vista Purwokerto) . Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh persepsi nilai, kualitas pelayanan dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan. Sampel penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* dan metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda, sedangkan untuk menguji tingkat signifikansi digunakan uji secara parsial (uji t).

Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa pengujian secara parsial menunjukkan bahwa variabel persepsi nilai berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan dan citra merek berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan .

Adapun implikasi dari penelitian ini antara lain adalah Inul Vista Karaoke Purwokerto hendaknya mempertahankan pandangan para pelanggan dengan tetap menjaga segala macam fasilitas. Selain itu pihak manajemen juga diharapkan untuk semakin gencar melakukan promosi lewat media sosial seperti facebook, twitter, line, BBM, sehingga semakin dikenal luas, kemudian membuat terobosan seperti memberikan voucher discount tertentu untuk menarik konsumen. Kualitas pelayanan merupakan salah satu variabel yang berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan maka manajemen Inul Vista Karaoke Purwokerto diharapkan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggannya seperti respon yg lebih cepat dan lebih baik kepada pelanggan. Pihak manajemen Inul Vista Karaoke Purwokerto hendaknya mempertahankan citra mereknya dan meningkatkan kualitasnya seperti fasilitas, mengingat semakin ketatnya persaingan bisnis karaoke di Purwokerto.

Kata kunci : persepsi nilai, kualitas pelayanan, citra merek, loyalitas pelanggan

SUMMARY

This study entitled "Effect of Perceived Value, Service Quality and Brand Image on Customer Loyalty (Case on the Customer Inul Vista Purwokerto). The purpose of this study was to analyze the effect of perceived value, service quality and brand image on customer loyalty. The research sample using purposive sampling and analytical methods used are multiple regression analysis, while to test the significance level used the partial test (t test).

Based on the results of analysis show that the partial test showed that the variables perceived value positive effect on customer loyalty, service quality has positive effect on customer loyalty and brand image positive effect on customer loyalty.

The implications of this study include the Purwokerto Karaoke Inul Vista should retain the views of customers while maintaining all kinds of facilities. In addition, the management is also expected to be more heavily promoting through social media such as facebook, twitter, line, BBM, making it more widely known, then made the breakthrough as provide certain discount vouchers to attract consumers. Quality of service is one of the variables that influence customer loyalty, the management Inul Vista karaoke Purwokerto expected to provide better services to its customers such a response that is faster and better to the customer. The management of Inul Vista karaoke Purwokerto should maintain its brand image and improve its quality as the facilities, given the increasing competition karaoke business in Purwokerto.

Keyword: value perception, service quality, brand image ,customer loyalty.