

## ABSTRAK

**Syachrul Kurniawan, NIM. 3402200340. “Pengaruh *Brand Image* dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Suatu Studi pada Pelanggan Lampu Philips di Toko Irama Elektronik)”. Di bawah bimbingan Bapak Dr. H. Yusuf Iskandar, S.E., M.M. (Pembimbing I) dan Ibu Risna Kartika, S.E., M.M. (Pembimbing II).**

Penelitian ini difokuskan pada Pengaruh *Brand Image* dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Suatu Studi pada Pelanggan Lampu Philips di Toko Irama Elektronik). Permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini adalah : 1) Bagaimana pengaruh *brand image* terhadap loyalitas pelanggan pada Pelanggan Lampu Philips di Toko Irama Elektronik?; 2) Bagaimana pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan pada Pelanggan Lampu Philips di Toko Irama Elektronik?; 3) Bagaimana pengaruh *brand image* dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan pada Pelanggan Lampu Philips di Toko Irama Elektronik?

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis : 1) Pengaruh *brand image* terhadap loyalitas pelanggan pada Pelanggan Lampu Philips di Toko Irama Elektronik; 2) Pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan pada Pelanggan Lampu Philips di Toko Irama Elektronik; 3) Pengaruh *brand image* dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan pada Pelanggan Lampu Philips di Toko Irama Elektronik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dengan pendekatan kuantitatif dan analisis data deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) *Brand image* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan; 2) Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan; 3) *Brand image* dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Diharapkan perusahaan Philips untuk lebih meningkatkan citra merek perusahaan agar lebih unggul dibanding perusahaan sejenisnya dan terciptanya loyalitas terhadap produk Philips serta pihak Toko Irama Elektronik untuk lebih meningkatkan kepuasan yang diberikan kepada pelanggan agar terciptanya loyalitas pelanggan.

**Kata kunci : *Brand Image*, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan**