

ABSTRAK

Kenward (01011180343)

Tujuan dari penelitian untuk menganalisis apakah terdapat pengaruh positif pada citra merek dan promosi terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan pada Hero Supermarket di Jakarta, citra merek dan promosi merupakan variabel independen, kepuasan pelanggan merupakan variabel intervening dan loyalitas pelanggan merupakan variabel dependen. Data dalam penelitian ini akan dikumpulkan menggunakan angket, angket ditulis dengan menggunakan *google form* dan diuji kepada 400 responden dengan penarikan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *accidental sampling*. Kuesioner dibagikan kepada konsumen Hero Supermarket yang berada di Jakarta. Metode dalam mengolah data pada penelitian ini menggunakan program PLS-SEM dengan program *SmartPLS*. Penelitian dilakukan dalam jangka waktu yang singkat yaitu pada tiga bulan terakhir tepatnya dari bulan September 2021 sampai dengan November 2021. Hasil penelitian yang diperoleh adalah citra merek berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada Hero Supermarket di Jakarta, citra merek berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan pada Hero Supermarket di Jakarta, promosi berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada Hero Supermarket di Jakarta, promosi berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan pada Hero Supermarket di Jakarta dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan pada Hero Supermarket di Jakarta.

Kata Kunci: Citra Merek, Promosi, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

Referensi: 47 (2013-2021)