

ABSTRAK

Jihan Alfairus Dzaky (01015190008)

PENGARUH *SERVICE QUALITY*, KEPUASAN PELANGGAN, HARGA, DAN BRAND IMAGE TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DON BAKESHOP

Dalam penelitian ini, penulis bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari empat variabel yang pertama terdiri dari *service quality* dengan dimensinya yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible*, variabel kedua yaitu kepuasan pelanggan, harga, dan juga *brand image* terhadap loyalitas pelanggan Don Bakeshop mall Kelapa Gading. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan sampel 250 dengan survei online. Metode analisa yang digunakan penulis adalah *Partial Least Square Structural Equal Modeling (PLS SEM)* dengan aplikasi SmartPLS. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa keempat variabel tersebut memiliki pengaruh positif secara signifikan terhadap Looyalitas Pelanggan Don Bakeshop Mall Kelapa Gading.

Kata Kunci : *Service quality*, kepuasan pelanggan, harga, *brand image*, PLS SEM, Smart PLS.