

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh variable Citra Merek, Kualitas Pelayanan, dan *Display* terhadap variable loyalitas pelanggan secara parsial, simultan dan variable yang mendominasinya. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang membeli barang di Ace BG Junction Surabaya. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang diambil dari pelanggan yang membeli barang di Ace BG Junction Surabaya secara *sampling* jenuh.

Hasil penelitian menentukan bahwa citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan secara parsial dapat diterima. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan secara parsial. *Display* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan secara parsial. Citra Merek, Kualitas Pelayanan, dan *Display* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Faktor yang paling mendominasi loyalitas pelanggan adalah Citra Merek.

Kata kunci : Citra Merek, Kualitas Pelayanan, *Display*, loyalitas pelanggan.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of the variable Brand Image, Service Quality, and Display on customer loyalty variables partially, simultaneously and the variables that dominate it. The analysis method used is multiple linear regression. The population in this study are consumers who buy goods at Ace BG Junction Surabaya. The sample used in this study were 100 respondents taken from customers who bought goods at Ace BG Junction Surabaya with saturated sampling.

The results of the study determine that brand image has a positive and significant effect on customer loyalty partially acceptable. Service quality has a positive and significant effect on customer loyalty partially. Display has a positive and significant effect on customer loyalty partially. Brand Image, Service Quality, and Display simultaneously have a positive and significant effect on customer loyalty. The factor that most dominates customer loyalty is Brand Image.

Keywords: Brand Image, Service Quality, Display, customer loyalty.