

## ABSTRAK

Septian, Beni Hasim. 2021. Skripsi. **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan *Brand Image* Terhadap Loyalitas Pelanggan. (Studi Kasus Pada Toko Basmalah Sebaung Kecamatan Gending Kabupaten Probolinggo)**. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

Penelitian ini dilakukan pada Toko Basmalah Kecamatan Gending Kabupaten Probolinggo dengan tujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan Dan *Brand Image* secara simultan dan parsial terhadap Loyalitas Pelanggan serta untuk mengetahui faktor manakah diantara Kualitas Pelayanan Dan *Brand Image* yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Toko Basmalah Kecamatan Gending Kabupaten Probolinggo. Yang bertujuan untuk peneliti bisa membuat hasil laporan skripsi dengan baik dan benar, sehingga peneliti mampu mengetahui kualitas pelayanan dan brand image terhadap loyalitas pelanggan di toko basmalah sebaung kecamatan gending kabupaten probolinggo.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan pembelian barang sebanyak 270 orang yang diambil sampel sebanyak 73 orang yang digunakan sebagai responden dalam penelitian ini. Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu analisis kuantitatif yang menggunakan enam rumus yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji F, uji t dan dengan bantuan software SPSS 21.0 for windows.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan valid yaitu diatas 0,2303 dan hasil penelitian Uji Reliabilitas menunjukkan hasil yang reliabel yaitu diatas 0,6 – 0,79. Dari hasil Uji F (pengujian secara simultan) variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen dengan hasil  $0,000 < 0,05$ . Dan jika di Uji T (pengujian secara parsial) kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen dengan hasil pengujian  $0,001 < 0,025$ , sedangkan *brand image* juga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dengan hasil uji  $0,000 < 0,25$ .

Kata Kunci : **Kualitas Pelayanan, *Brand Image*, Loyalitas Pelanggan**