

INTISARI

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis pengaruh citra toko terhadap niat beli ulang dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada toko Elsbeauty di Kota Yogyakarta. Subyek dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah berbelanja di toko Elsebauty di ketiga cabangnya di Yogyakarta. Penelitian ini memiliki sampel berjumlah 100 responden yang dipilih dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dan alat analisis yang digunakan adalah regresi linier sederhana dan *path analysis*.

Berdasarkan hasil analisis yang didapatkan, bahwa citra toko berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh secara signifikan terhadap niat beli ulang, citra toko berpengaruh secara signifikan terhadap niat beli ulang, dan kepuasan pelanggan secara signifikan memediasi citra toko terhadap niat beli ulang.

Kata kunci : Citra Toko, Kepuasan Pelanggan, dan Niat Beli Ulang

ABSTRACT

This research has purpose to analyze influence of image of store image to repurchase intention with customer satisfaction as intervening variable at Elsbeauty store in Yogyakarta city. Subjects in this study were consumers who had been shopping at Elsebauty store in all three branches in Yogyakarta. This study has a sample of 100 respondents selected by using purposive sampling technique and analysis tool used is simple linear regression and path analysis.

Based on the analysis results obtained, that store image significantly influence customer satisfaction, customer satisfaction significantly influence repurcahese intention, store image significantly influence to repurchase intention, and customer satisfaction significantly mediate store image to repurchase intention.

Keywords: Store Image, Customer Satisfaction, and Repurchase Intention