

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek, dan Suasana Cafe terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening pada Konsumen Cafe Roaster and Bear Yogyakarta. Subjek dalam penelitian ini adalah konsumen Cafe Roaster and Bear yang datang lebih dari dua kali selama satu tahun terakhir, dalam penelitian ini sampel berjumlah 200 responden yang dipilih dengan metode *purposive sampling*. Alat analisis yang digunakan adalah *Structural Equation Model (SEM)*.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas konsumen, citra merek berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas konsumen, suasana cafe ^{berpengaruh} signifikan terhadap loyalitas konsumen, kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, citra merek berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, suasana cafe berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, dan kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen.

Kata kunci : Kualitas Layanan, Citra Merek, Suasana Cafe, Kepuasan, dan Loyalitas Konsumen

ABSTRAK

This study aims to analyze the Influence of Service Quality, Brand Image, and Cafe Atmosphere on Consumer Loyalty with Satisfaction as Intervening Variable at Consumers Cafe Roaster and Bear Yogyakarta. Subjects in this study were consumers of Cafe Roaster and Bear who came more than twice during the last year, in this study sample of 200 respondents selected by purposive sampling method. Analytical tool used is Structural Equation Model (SEM).

Based on the analysis that has been done, it is found that service quality significantly influence consumer loyalty, brand image influence significantly to consumer loyalty, cafe atmosphere has significant influence to consumer loyalty, service quality has significant effect to consumer satisfaction, brand image has significant effect to customer satisfaction, cafe atmosphere has a significant effect on customer satisfaction, and consumer satisfaction has a significant effect on consumer loyalty.

Keywords: Service Quality, Brand Image, Cafe Atmosphere, Satisfaction, and Consumer Loyalty