

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan konsumen *dealer* motor dan dampaknya terhadap loyalitas konsumen.

Penelitian ini dilakukan dengan metode survey terhadap konsumen *dealer* motor Yamaha yang berjumlah 150 orang responden. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dan dianalisis dengan regresi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, 2) citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, dan 3) kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, citra merek, kepuasan konsumen, loyalitas konsumen, *dealer* motor Yamaha

