



UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI

JAKARTA

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK
TERHADAP KESETIAAN PELANGGAN RESTORAN BURGER KING
CABANG MALL CIPUTRA JAKARTA**

DIAJUKAN OLEH:

NAMA : CALVIN CHAIRADIN

NIM : 115130292

UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT

GUNA MENCAPAI GELAR

SARJANA EKONOMI

2017

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI

JAKARTA

- (A) CALVIN CHAIRADIN (115130292)
- (B) PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP KESETIAAN PELANGGAN RESTORAN BURGER KING CABANG MALL CIPUTRA JAKARTA
- (C) xv + 87 halaman, 16 tabel, 4 gambar, 3 lampiran
- (D) MANAJEMEN PEMASARAN
- (E) Abstrak : Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Keseitaan Pelanggan Restoran Burger King cabang Mall ciputra Jakarta. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *judgemental sampling*. Peneliti menyebarkan kuesioner kepada 150 responden dan responden dari penelitian ini adalah pengguna produk Burger King di Jakarta Barat. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kesetiaan Pelanggan Restoran Burger King Cabang Mall Ciputra Jakarta.
- (F) Abstract: The purpose of this study is to determine there is influence of Service Quality and Brand Image to the Customer's of Burger King Restaurant at Ciputra Mall Jakarta. This research was conducted by using judgmental sampling method. Research distributed questionnaires to 150 respondents and respondents from this research are users of Burger King products at Ciputra Mall Jakarta. The results of this study indicate that there is influence of Service Quality and Brand Image Against Customer Loyalty Restaurant Burger King Branch Mall Ciputra Jakarta.
- (G) Daftar Pustaka 38 (1986-2016)
- (H) Herlina Budiono, S.E., M.M.