

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH *STORE IMAGE* TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

Oleh

**DEBBY CHANDRA**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *store image* pada loyalitas konsumen dengan dimediasi oleh kepuasan konsumen. Penelitian dilakukan pada para konsumen yang berbelanja di Toko Buku Gramedia dengan melibatkan 135 orang reponden dan menggunakan teknik *convenience sampling*. Tipe penelitian yang digunakan adalah *explanatory research*. Teknik analisis yang digunakan yaitu analisis *Structural Equation Model* (SEM) menggunakan AMOS 4.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa *store image* yang terdiri dari lokasi toko, produk, harga, pelayanan konsumen dan fasilitas fisik masing-masing memiliki pengaruh tapi tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen. Begitu juga dengan kepuasan konsumen juga berpengaruh tapi tidak signifikan terhadap loyalitas konsumen. Penelitian selanjutnya disarankan memperluas subjek penelitian seperti pada perusahaan jasa dan bagi Toko Buku Gramedia diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan untuk melakukan evaluasi dan perbaikan.

**Kata kunci : *store image*, kepuasan konsumen, loyalitas konsumen.**