

PENGARUH *BRAND IMAGE*, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI DISTRO *FURIOUS* BALI

ABSTRAK

Tujuan perusahaan terkait dengan pemasaran saat ini telah bergeser dari akuisisi pembeli menuju loyalitas pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *brand image*, promosi dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Distro *Furious* Bali. Populasi di dalam penelitian ini adalah pelanggan Distro *Furious* Bali. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling*, maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 160 pelanggan pada Distro *Furious* Bali. Teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab hipotesis adalah analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *Brand image* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Distro *Furious* Bali. Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Distro *Furious* Bali. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Distro *Furious* Bali.

Kata Kunci: *Brand Image*, Promosi, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan.

