

## **ABSTRAK**

### **The Influence of Service Quality and Corporate Image on Customer Loyalty at Dapur Hijau Palasari Bandung**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan Dapur Hijau Palasari Bandung. Penelitian ini berjenis kuantitatif, populasi penelitian ini adalah pelanggan Dapur Hijau Palasari Bandung dengan sampel yang diambil sebanyak 98 orang dan teknik pengambilan sampel menggunakan metode proporsional sampling. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda, Uji F dan Uji t. Hasil penelitian ini secara simultan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan Dapur Hijau Palasari Bandung. Secara parsial kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dan citra perusahaan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

**Kata kunci : kualitas layanan, citra perusahaan dan loyalitas pelanggan**

## ***ABSTRACT***

### **The Influence of Service Quality and Corporate Image on Customer Loyalty at Dapur Hijau Palasari Bandung**

*This study aims to determine how much influence service quality and corporate image have on customer loyalty at Dapur Hijau Palasari Bandung. This research is of a quantitative type, the population of this study is the customers of the Green Kitchen Palasari Bandung with a sample taken of 98 people and the sampling technique using the proportional sampling method. Data analysis techniques using multiple linear regression analysis, F test and t test. The results of this study simultaneously indicate that there is a positive influence of service quality and corporate image on customer loyalty at Dapur Hijau Palasari Bandung. Partially, service quality has an effect on customer loyalty and corporate image has an effect on customer loyalty.*

***Keywords : Service Quality, Corporate Image and Customer Loyalty***