

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan Shopee Food di Bandung, untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap citra merek Shopee Food di Bandung, untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap citra merek Shopee Food di Bandung, untuk mengetahui dan menganalisis peran citra merek dalam memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan Shopee Food di Bandung. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan, hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan tidak menjadi prioritas utama dalam upaya memperkuat loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra merek. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan berdampak langsung terhadap citra merek perusahaan. Citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi atau citra yang dimiliki pelanggan terhadap merek memiliki dampak yang kuat terhadap seberapa loyal mereka terhadap merek tersebut. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh citra merek. Hal ini berarti citra merek berperan penting dalam menghubungkan kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Loyalitas Pelanggan, Citra Merek.