

**ABSTRAK****Dina Khanifa, 1950210180, Pengaruh *Brand Image* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Kopdar Kudus)**

Penelitian ini dilatar belakangi dengan adanya usaha yang bergerak pada bidang jasa yang menimbulkan persaingan antara Kopdar Kudus dan Grab atau Gojek untuk menarik dan mempertahankan pelanggannya. Penelitian ini dilakukan pada pelanggan Kopdar Kudus dengan tujuan untuk mengetahui adanya pengaruh *brand image* dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Kopdar Kudus. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian secara langsung. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel dengan menggunakan metode non probability sampling, dengan jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 responden yang merupakan konsumen dari Kopdar Kudus yang telah menggunakan jasa Kopdar Kudus.

Hasil penelitian menunjukkan secara signifikan terdapat pengaruh positif antara *brand image* dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Kopdar Kudus, hal ini dapat ditunjukkan dari hasil hipotesis *brand image* dengan tingkat signifikansi  $0,005 < 0,05$  dan hipotesis kualitas pelayanan dengan tingkat signifikansi  $0,024 < 0,05$ . Secara signifikan, *brand image* dan kualitas pelayanan bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, hal ini dapat dibuktikan dengan hasil dari uji F dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Dari variabel *brand image* dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh sebesar 38,1% terhadap loyalitas pelanggan, dan sebesar 61,9% dipengaruhi variabel lain.

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