

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *store image* terhadap *store loyalty* melalui mediasi *store satisfaction* pada Toko Candra Elektronik di Blitar. Penelitian dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian kausal. Sampel yang digunakan dengan karakteristik bertempat tinggal di Blitar, pendidikan terakhir minimal SMA, berbelanja di Toko Candra Elektronik di Blitar minimal dua kali dalam tiga bulan terakhir. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari jawaban kuesioner yang dibagikan kepada 100 responden. Metode pengolahan data yang digunakan adalah regresi linier sederhana dan analisis koefisien determinasi, sedangkan pengujian hipotesis menggunakan uji t dengan metode pengolahan data *SPSS 18 for windows*.

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh *store image* terhadap *store satisfaction* secara signifikan dan adanya pengaruh *store satisfaction* terhadap *store loyalty* secara signifikan. Pengaruh variabel *store image* terhadap *store satisfaction* adalah sebesar 0,465, sedangkan pengaruh variabel *store satisfaction* terhadap *store loyalty* adalah sebesar 0,481. Hasil analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada variabel *store image* terhadap *store satisfaction* adalah 0.217 dan pada variabel *store satisfaction* terhadap *store loyalty* adalah sebesar 0.231.

Kata kunci: *store image, store satisfaction, store loyalty*

## ABSTRACT

*This study aims to determine and analyze the influence of store image on store loyalty through store satisfaction mediation at Toko Candra Elektronik in Blitar. The study was conducted by using a quantitative approach to the type of causal research. Characteristics of the sample used to living in Blitar, last at least high school education, shopping at Toko Candra Elektronik in Blitar at least two times in the last three months. The data used in this study is the primary data obtained from responses to questionnaires that were distributed to 100 respondents. In this study using simple linear regression analysis and coefficient of determination, while testing the hypothesis using a t test with SPSS data processing method 18 for windows.*

*The results of this study that store image have relation with store satisfaction and store satisfaction have relation with store loyalty. The influence of variables to store image store satisfaction is equal to 0.465, while the influence of the variable store to store loyalty is satisfaction of 0.481. The analysis coefficient of determination ( $R^2$ ) on a variable to store image store satisfaction is 0.217 and the variable store to store loyalty is satisfaction for 0.231.*

*Keywords: store image, store satisfaction, store loyalty*