

## **ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana citra merek memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan Shopee di Surabaya. Penggunaan metode pada peneliti ini adalah metode penelitian kuantitatif dan menggunakan teknik *accidental sampling*. Penelitian ini akan menguji data kuesioner sebagai informasi dengan menggunakan skala likert. Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis seperti uji analisis jalur (anaylis patch), analisis regresi linier berganda, dan pengujian hipotesis. 50 konsumen dijadikan sebagai sampel penelitian. Temuan analisis menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti citra merek dan kepuasan pelanggan secara signifikan mempengaruhi loyalitas pelanggan.

**Kata Kunci** : citra merek, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan

## **ABSTRACT**

The purpose of this research is to find out how brand image has an influence on customer loyalty through Shopee customer satisfaction in Surabaya. The method used by this researcher is a quantitative research method and uses an accidental sampling technique. This study will test the questionnaire as information using a Likert scale. This study uses analytical approaches such as path analysis (patch analysis), multiple linear regression analysis, and hypothesis testing. 50 consumers used as research samples. The findings of the analysis show that factors such as brand image and customer satisfaction significantly affect customer loyalty.

***Keywords:** brand image, customer satisfaction, customer loyalty*

