

ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PENGALAMAN DAN NILAI YANG DIRASAKAN PADA CITRA MEREK DAN LOYALITAS KONSUMEN THE HOUSE OF RAMINTEN YOGYAKARTA

Nathan Aditama
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta 2018

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dari Kualitas Pengalaman dan Nilai yang Dirasakan pada Citra merek dan pengaruh Citra Merek pada Loyalitas Konsumen The House of Raminten, Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan 100 responden. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dan analisis linier sederhana. Hasil penelitian membuktikan bahwa tidak terdapat pengaruh dari Kualitas Pengalaman pada Citra Merek, terdapat pengaruh positif dari Nilai yang Dirasakan pada Citra Merek, dan terdapat pengaruh positif dari Citra Merek pada Loyalitas Konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Pengalaman, Nilai yang Dirasakan, Citra Merek, Loyalitas Konsumen.

ABSTRACT

ANALYSIS OF EFFECT OF EXPERIENCE QUALITY AND PERCEIVED VALUE ON BRAND IMAGE AND CUSTOMER LOYALTY AT THE HOUSE OF RAMINTEN YOGYAKARTA

Nathan Aditama

Sanata Dharma University

Yogyakarta 2018

This study aims on analyze the effect of Experience Quality and Perceived Value on Brand Image and the effect of Brand Image on Customer Loyalty at The House of Raminten. This study involved 100 respondents. The analysis techniques used in this research were multiple linear regression analysis and simple linear analysis. The results showed that there is no effect of Experience Quality on Brand Image, there is a positive effect of Perceived Value on Brand Image, and there is a positive effect of Brand Image on Customer Loyalty.

Keywords: Experience Quality, Perceived Value, Brand Image, Customer Loyalty.