

ABSTRAK

**ANALISIS PENGARUH IKLAN, CITRA MEREK, DAN KEPUASAN
KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA DJENDELO
KOFFIE DI YOGYAKARTA**

Yohanes Maro B
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2014

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh iklan, citra merek, dan kepuasan konsumen secara simultan dan parsial terhadap loyalitas konsumen Djendelo Koffie di Kota Yogyakarta.

Jenis penelitian ini adalah studi kasus. Populasinya adalah seluruh konsumen Djendelo Koffie di Kota Yogyakarta. Jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Uji instrumen menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi berganda untuk menguji hipotesis penelitian.

Hasil analisis menunjukkan bahwa: (1) Iklan, citra merek, dan kepuasan konsumen secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen. (2) Iklan dan kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas konsumen. (3) Citra merek tidak berpengaruh terhadap loyalitas konsumen.

Kata kunci : *iklan, citra merek, kepuasan konsumen, dan loyalitas konsumen*

ABSTRACT

**ANALYSIS INFLUENCE OF ADVERTISEMENT, BRAND IMAGE, AND
SATISFACTION OF CONSUMERS ON CONSUMER LOYALTY ON
DJENDELO KOFFIE IN YOGYAKARTA**

Yohanes Maro B
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2014

This research aims to analysis the influence simultaneously and partially of advertisement, brand image, and satisfaction of consumers on consumer loyalty at Djendelo Koffie Yogyakarta.

This research is a case study. The population is consumers of Djendelo Koffie Yogyakarta. The sample size of this research is 100 respondents taken under purposive sampling technique. Data collection technique used is questionnaire. Research instruments are verified using validity and reliability test. The researcher uses linear regression to examine the research hypothesis test.

The results indicate that: (1) Advertisement, brand image, and consumer satisfaction simultaneously influence the consumer loyalty. (2) Advertisement and consumer satisfaction influence the consumer loyalty. (3) Brand image does not affect the consumer loyalty.

Key words : advertisements, brand image, and customer satisfaction