

ABSTRAK
PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS
MEREK

Studi Kasus pada Konsumen The Body Shop Ambarukmo Plaza
Yogyakarta

Vivin Juniati Simamora
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2016

Dalam penelitian ini, penulis bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas merek.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua konsumen yang pernah menggunakan produk The Body Shop dengan sampel sebanyak 100 responden. Pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data dengan kuisioner. Analisis data menggunakan teknik analisis regresi linier berganda.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan dan parsial dari kepuasan konsumen terhadap loyalitas merek.

Kata Kunci: Produk, Harga, Tempat, Promosi, Loyalitas Merek

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF CUSTOMER SATISFACTION TO BRAND LOYALTY

Case Study In Outlet The Body Shop Ambarukmo Plaza Yogyakarta

**Vivin Juniati Simamora
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2016**

In this study, the authors aimed to identify the influence of consumer satisfaction of brand loyalty

The population in the research include all consumers that ever used The Body Shop product with sample 100 respondents. The method for the sampling is Accidental Sampling. The data for this study is collected by questionnaire. Data analysis utilized multiple linear regression.

The result indicated that there is a simultaneous and parsial influence of the consumer on the product, price, place and promotion toward brand loyalty.

Keywords : Product, Price, Place, Promotion and Brand Loyalty

