

PENGARUH EKUITAS MEREK DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS MEREK MINYAK KUTUS-KUTUS CABANG SINGARAJA

Oleh

Ni Made Sriastiani, NIM 1917041200

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh ekuitas merek dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas merek minyak Kutus-Kutus Singaraja. Penelitian kausal-kuantitatif merupakan jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini. Metode non-probability sampling yaitu purposive sampling dipakai untuk pengambilan sampel dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini, jumlah sampel adalah 85 responden. Alat pengumpulan data dan analisis regresi linier berganda yang digunakan dalam metode analisis yakni kuesioner. Hasil penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) ekuitas merek dan kepuasan konsumen memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas merek (2) ekuitas merek memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas merek (3) kepuasan konsumen memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas merek Minyak Kutus-Kutus Cabang Singaraja.

Kata-kata kunci: ekuitas merek, kepuasan konsumen, loyalitas merek

Abstract

This study aims to examine the effect of brand equity and customer satisfaction both partially and simultaneously on brand loyalty of Kutus-kutus Oil Singaraja Branch. The research design used in this research is causal quantitative. Determination of the sample in this study using non-probability sampling method technique, namely purposive sampling. The number of samples in this study were 85 respondents. The instrument used in data collection is a questionnaire and the analysis technique used is multiple linear regression analysis. The results in this study are: (1) brand equity and customer satisfaction have a significant effect on brand loyalty (2) brand equity has a positive and significant effect on brand loyalty (3) customer satisfaction has a positive and significant effect on brand loyalty of Kutus-kutus Oil Singaraja Branch.

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

