

**PENGARUH EKUITAS MEREK DAN KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP LOYALITAS MEREK MINYAK KUTUS-KUTUS
CABANG DANGIN PURI DENPASAR UTARA**

Oleh

Ni Putu Lea Wijayanti, NIM 1717041202

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk memperoleh temuan eksplanatif yang teruji tentang: (1) pengaruh ekuitas merek dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas merek, (2) pengaruh ekuitas merek terhadap loyalitas merek, (3) pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas merek pada Minyak Kutus-Kutus Cabang Dangin Puri Denpasar Utara. Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif kausal. Teknik pengambilan sampel penelitian ini dengan menggunakan *purposive sampling*, sehingga sampel dalam penelitian ini yaitu pelanggan Minyak Kutus- Kutus Cabang Dangin Puri Denpasar Utara yang merasa puas setelah menggunakan produk Minyak Kutus-kutus. Data dikumpulkan dengan teknik kuesioner untuk mengumpulkan data ekuitas merek, kepuasan konsumen dan loyalitas merek. Data dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) ekuitas merek dan kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas merek, (2) ekuitas merek berpengaruh signifikan terhadap loyalitas merek, (3) kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas merek Minyak Kutus-Kutus Cabang Dangin Puri Denpasar Utara.

Kata Kunci: ekuitas merek, kepuasan konsumen, loyalitas merek.

**THE EFFECT OF BRAND EQUITY AND CUSTOMER SATISFACTION
ON BRAND LOYALTY OF KUTUS-KUTUS OIL
BRANCH PURI DENPASAR UTARA**

By

Ni Putu Lea Wijayanti, NIM 1717041202

Management Major

ABSTRACT

The purpose of this research is to obtain explanatory findings that are tested on: (1) the effect of brand equity and consumer satisfaction on brand loyalty, (2) the effect of brand equity on brand loyalty, (3) the effect of consumer satisfaction on brand loyalty at Kutus-Kutus Oil, Dangin Puri North Denpasar Branch. This study uses a causal quantitative design. The sampling technique used in this research was purposive sampling, so that the sample in this study was the Kutus-Kutus Oil customers in the Dangin Purih branch, North Denpasar, who were satisfied after using the Kutus-Kutus Oil product. Data were collected by using a questionnaire technique to collect data on brand equity, consumer satisfaction and brand loyalty. Data were analyzed using multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that (1) brand equity and consumer satisfaction have a significant effect on brand loyalty, (2) brand equity has a significant effect on brand loyalty, (3) consumer satisfaction has a positive and significant effect on brand loyalty of Kutus-Kutus Oil Branchh Danginh Purih Denpasar Utara.

Keywords: brand equity, consumer satisfaction, brand loyalty.

