

ABSTRAK

Leni Kusmilasari, 2012; Pengaruh Citra Merek dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan Kecap ABC. Skripsi, Jakarta: Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Program Studi Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Dr. Mohamad Rizan, SE., MM. & Dra. Basrah Saidani, M.Si..

Tujuan penelitian ini adalah: 1) Mengetahui deskripsi tentang citra merek, kepuasan konsumen, dan loyalitas konsumen. 2) Menguji secara empiris pengaruh citra merek terhadap loyalitas konsumen kecap ABC di Perumahan PPI. 3) Menguji secara empiris besar pengaruh kepuasan terhadap loyalitas konsumen kecap ABC di Perumahan PPI. 4) Menguji secara empiris pengaruh Citra merek dan Kepuasan secara bersama-sama mempengaruhi loyalitas pelanggan konsumen kecap ABC. Analisis yang dilakukan pada penelitian ini adalah analisis deskriptif dan kausal. Penelitian dilakukan dengan terhadap 110 orang konsumen Kecap ABC yang berada di Perumahan Pondok Pekayon Indah , sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisioner, yang kemudian diolah menggunakan SPSS 17. Hasil analisis menunjukkan bahwa citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, kemudian Kepuasan Konsumen juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas merek. Lalu secara bersama-sama atau simultan, citra merek dan kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Temuan empiris tersebut mengindikasikan bahwa untuk menciptakan dan mempertahankan loyalitas, Kecap ABC perlu memperhatikan faktor-faktor seperti citra merek dan kepuasan konsumen karena faktor-faktor tersebut terbukti mempengaruhi tinggi rendahnya loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Citra Merek, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Pelanggan