

ABSTRAK

PENGARUH CITRA MEREK DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI MONOPOLE COFFEE LAB

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh citra merek dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Monopole Coffee Lab. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan yang membeli produk Monopole Coffee Lab. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Jumlah sampel yang diteliti sebanyak 89 orang pelanggan agar didapatkan hasil penelitian yang bersifat obyektif serta mampu menggambarkan keadaan yang sebenarnya. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan metode pembagian angket atau kuesioner yang menggunakan instrumen skala Likert empat kategori. Variabel dalam penelitian ini adalah citra merek dan kepuasan pelanggan sebagai variabel bebas dan loyalitas pelanggan sebagai variabel terikat. Berdasarkan pengujian hipotesis yang telah dihitung menggunakan *software SPSS*, maka dapat disimpulkan hasil penelitian ini yaitu bahwa citra merek dan kepuasan pelanggan ditemukan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan baik secara individual maupun bersama-sama. Hal ini berarti dengan meningkatkan citra merek dan kepuasan pelanggan maka loyalitas pelanggan di Monopole Coffee Lab juga akan mengalami peningkatan secara signifikan.

Kata Kunci: Citra Merek, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

THE EFFECT OF BRAND IMAGE AND CUSTOMER SATISFACTION TOWARDS CUSTOMER LOYALTY AT MONOPOLE COFFEE LAB

This research aims to know the influence of brand image and customer satisfaction toward customer loyalty Monopole Coffee Lab. Population used in this research are consumers who buy products Monopole Coffee retrieval Techniques Lab. sample using purposive sampling. The number of samples examined as many as 89 people consumers so that the research results obtained are objective as well as being able to describe the actual state of affairs. Data collection techniques in the study done by the method of apportionment question form or questionnaire Likert scale instrument that uses a four category. The variable in this study is the brand image and customer satisfaction as free variables and bound variables as customer loyalty. Based on hypothesis testing which has been calculated using the SPSS software, then it can be summed up the results of the study is that the brand image and customer satisfaction were found positive and significant effect against customer loyalty good individually or together. This means improving the brand image and customer satisfaction on customer loyalty Coffee Lab Monopole will also increase significantly.

Keywords: Brand Image, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty

