

ABSTRAKSI

Kepuasan pelanggan merupakan komitmen pelanggan terhadap suatu merek, sedangkan kepuasan pelanggan diraih dari seberapa besar kinerja perusahaan yang akan meningkatkan kepuasan jangka panjang yang dilakukan oleh konsumen. Kepuasan pelanggan dapat diketahui salah satunya dari nilai pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh nilai pelanggan dan reputasi merek terhadap kepuasan pelanggan. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh nilai pelanggan, reputasi merek, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

Populasi dalam penelitian ini adalah pembeli dan pemakai Ades di kota Semarang. Adapun sampel yang diperoleh sebanyak 100 responden. Jenis data yang digunakan adalah data primer dengan menggunakan metode pengumpulan data kuesioner.

Penelitian ini diperoleh hasil : loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh nilai pelanggan, reputasi merek dan kepuasan pelanggan. Nilai pelanggan dan reputasi merek berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan bukan sebagai variabel mediating antara nilai pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci : nilai pelanggan, reputasi merek, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan

ABSTRACT

Customer loyalty is commitment for customer toward a brand. Where as customer satisfaction can from big performance a company as for raise satisfaction longtime can will do customer. Customer satisfaction can of customer value. The purpose of this research is To test and analyze the effects of customer value and brand reputation towards the customer satisfaction. To test and analyze the influence of customer value, brand reputation, cutomer satisfaction toto cutomer loyalty.

The in this study were buyer and cusumer of Ades in Semarang city, as far samples obtained is 1 respondents. The type of data used is primary data, using the method of data collection questionnaire.

The test results obtained results: customer loyalty is influenced by customer value, brand reputation and customer satisfaction. Customer value and brand reputation affect the customer satisfaction. Customer satisfaction rather than as a mediating between the influence of customer value and customer loyalty.

Keyword : *Customer value, brand reputation, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*

INTISARI

Penelitian ini berusaha mengungkapkan pengaruh peningkatan loyalitas pelanggan melalui nilai pelanggan, reputasi merk, dan kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian ini untuk menguji dan menganalisis pengaruh nilai pelanggan dan reputasi merk terhadap kepuasan pelanggan. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh nilai pelanggan, reputasi merk dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna dan pemakai Ades di kota Semarang. Penelitian ini menggunakan pendekatan non probability sampling dengan pengambilan jumlah sample menggunakan teknik *accidental sampling*. Sample yang digunakan dengan kriteria pria dan wanita yang berumur diatas 18 tahun, sudah pernah membeli dan memakai produk Ades minimal selama lebih dari 1 tahun. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari jawaban kuesioner yang dibagikan kepada 100 reponden. Dalam penelitian ini pengolahan data menggunakan uji analisis regresi berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan nilai pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, reputasi merk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, nilai pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, reputasi merk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci : Nilai pelanggan, Reputasi merk, Kepuasan pelanggan, Loyalitas pelanggan.