

ABSTRAK

Kepuasan merupakan kunci terbentuknya loyalitas pelanggan dan menunjukkan adanya kesetiaan pelanggan. Dalam rangka mewujudkan loyalitas pelanggan tersebut diperlukan adanya citra merek, kualitas produk, harga, promosi yang baik dan juga kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan pengaruh citra merek, kualitas produk, harga, promosi terhadap kepuasan pelanggan serta loyalitas pelanggan. Penelitian ini menggunakan sampel pengguna BlackBerry di Semarang dengan sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel dengan metode *purposive sampling*. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel citra merek, kualitas produk, harga, promosi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci : Citra Merek, Kualitas Produk, Harga, Promosi, Kepuasan, dan Loyalitas

ABSTRACT

Satisfaction is the key to the formation of customer loyalty and customer loyalty shows. In order to realize the customer loyalty necessary to brand image, product quality, price, promotion and also good customer satisfaction. The purpose of this study was to describe the influence of brand image, product quality, price, promotion to customer satisfaction and customer loyalty. This study used a sample of BlackBerry users in Semarang with 100 respondents. The sampling technique purposive sampling method. Data analysis method used is linear multiple regression. Result of this study indicate that the variable brand image, product quality, price, promotion significant positive effect on customer satisfaction, and customer satisfaction significant positive effect on customer loyalty.

Keywords: Brand Image, Product Quality, Price, Promotion, Satisfaction, and Loyalty