

ABSTRAK

Pengaruh globalisasi menyebabkan persaingan di dunia retail semakin meningkat. Hal ini membuat setiap perusahaan harus mampu memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik terhadap konsumen. Strategi ini digunakan untuk mempertahankan konsumen agar tidak berpindah ke merek produk lain yang pada akhirnya dapat menjamin keberlangsungan hidup suatu perusahaan. Loyalitas merek mencerminkan loyalitas pelanggan pada merek tertentu oleh karena itu setiap perusahaan harus membangun karakter brand image yang kuat yang diimbangi dengan kualitas produk dan tentunya diimbangi kualitas pelayanan. Karena perusahaan retail sangat mengandalkan sisi dari kualitas produk dan kualitas pelayanan untuk dapat membentuk loyalitas pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh brand image dan kualitas pelayanan serta Kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen (Studi Empiris pada Perusahaan Retail Ace Hardware Semarang) .

Pada penelitian ini digunakan sampel sebanyak 100 responden yang merupakan pelanggan yang datang berbelanja di Ace Hardware Semarang. Jenis data yang digunakan adalah data primer, sedangkan analisis dilakukan dengan pengolahan data menggunakan program SPSS.

Kata kunci : Brand Image , Kualitas Pelayanan , Kepuasan Konsumen , Loyalitas Konsumen

ABSTRACT

Impact of globalization lead to competition in the retail world increasingly builds up. It makes every company should be able to provide better quality services to consumers. This strategy is used to defend consumers from shifting to other product brands that can ultimately ensure the survival of a company. Brand loyalty customer loyalty reflects certain brand therefore each company must build a strong brand image character is matched by the quality of products and service quality must be balanced. Because retailers rely heavily on the side of the product quality and service quality in order to establish customer loyalty.

This study aims to determine the effect of brand image and service quality and customer satisfaction on consumer loyalty (Empirical Study on Retail Ace Hardware Semarang).

In this study used a sample of 100 respondents who are the customers who come shopping at Ace Hardware Semarang. The data used is primary data, while data processing analysis was performed using SPSS.

Keywords: Brand Image, Service Quality, Customer Satisfaction, Consumer Loyalty

INTISARI

Penelitian ini membahas upaya meningkatkan kepuasan yang berdampak terhadap loyalitas konsumen PT Ace Hardware Semarang melalui brand image dan kualitas layanan. Sejak dulu pemasaran dikenal memiliki 9 elemen yaitu: *segmentasi, targetting, positioning, diferensiasi, marketing mix, selling, brand, service, and process*. Dan dapat disimpulkan bahwa produk, merek atau sebuah perusahaan akan memiliki keunggulan bersaing yang bagus kalau ia ,mampu membangun kesembilan elemen tersebut dengan baik. Salah satu dari elemen tersebut adalah *brand* atau merek. Merek sendiri memegang peranan penting karena konsumen akan mengingat merek dari produk yang mereka suka bahkan rela berlangganan merek tersebut. Kepuasan adalah penilaian pelanggan atas produk ataupun jasa dalam hal menilai apakah produk atau jasa tersebut telah memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan keduanya berkaitan erat. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan, ikatan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka, dengan demikian perusahaan tersebut dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah ‘Bagaimana cara meningkatkan loyalitas pedagang minyak goreng sania?’. Sedangkan pertanyaan penelitian ini adalah 1. Bagaimana pengaruh *brand image* terhadap kepuasan konsumen ? 2. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen? 3. Bagaimana pengaruh *brand image* terhadap loyalitas konsumen? 4. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen ? 5. Bagaimana pengaruh kepuasan terhadap loyalitas konsumen ? Objek penelitian ini adalah sebagian orang yang sudah berbelanja di Ace Hardware Semarang. Metode penarikan sampel menggunakan metode *accidental sampling*, yaitu pengambilan data terhadap konsumen yang telah berbelanja. Kuesioner kemudian dibagikan kepada 100 resp. Data kemudian dianalisis menggunakan dengan menggunakan spss.