

ABSTRAKSI

PENGARUH CITRA MEREK DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN ESSY BROWNIES BANYUMANIK SEMARANG

Saat ini perusahaan harus dapat menentukan strategi pemasaran yang tepat agar usahanya dapat bertahan dan memenangi persaingan yang ada, yaitu dengan meningkatkan pencitraan terhadap merek dan memuaskan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh citra merek terhadap kepuasan konsumen. Untuk menganalisis pengaruh citra merek terhadap loyalitas pelanggan. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan essy brownies banyumanik semarang dimana jumlahnya tidak diketahui secara pasti. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 pelanggan. Alat analisis yang digunakan regresi berganda dan pengujian hipotesis

Berdasarkan hasil analisis data dapat disimpulkan ; citra merek berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, citra merek berpengaruh terhadap loyalitas konsumen, kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas konsumen, kepuasan pelanggan bersinergi dengan variabel citra merek dalam meningkatkan loyalitas pelanggan essy brownies banyumanik semarang

Kata kunci: citra merek, kepuasan konsumen, loyalitas pelanggan