

**Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan  
Kosmetik Wardah**

**(Studi Pada Mahasiswi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta)**

**Siti Rizkiya**

Program Pascasarjana Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia (UII) Yogyakarta  
Email : [siti.rizkiya@ymail.com](mailto:siti.rizkiya@ymail.com)

**ABSTRAK**

Tujuan Penelitian ini adalah untuk melihat dan menganalisis apakah ada pengaruh citra merek terhadap loyalitas Kosmetik Wardah dan pengaruh citra merk terhadap kepuasan konsumen Kosmetik Wardah. Serta menganalisis apakah ada pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas Kosmetik Wardah. Penggunaan variabel-variabel tersebut berdasarkan hasil penelitian terdahulu, : Stephen (2007).

Penelitian ini dilakukan di Kampus Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta. Responden yang digunakan sebanyak 200 mahasiswa, alat analisis menggunakan Regresi Linier. Hasil penelitian menunjukkan variabel Citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Hal ini dapat diartikan jika Cita Merek meningkat, maka loyalitas pelanggan meningkat. Citra Merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, dapat diartikan Jika Citra Merek meningkat, maka Kepuasan mengalami peningkatan. Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Hal ini dapat diartikan jika Kepuasan Pelanggan meningkat, maka Loyalitas Pelanggan mengalami peningkatan

Kata kunci : Citra Merek, Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan.