

ABSTRAK

Penelitian yang berjudul Analisis Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Merek (Studi Kasus Pada Shampo Clear) bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap Shampo Clear serta untuk mengetahui hubungan secara simultan dan parsial antara kepuasan pelanggan shampo Clear dengan loyalitas merek.

Alat analisis yang digunakan adalah model regresi linear sederhana, regresi linear berganda, korelasi berganda, korelasi determinasi, dan korelasi parsial yang kemudian dilanjutkan dengan analisis deskriptif dan analisis statistika. Analisis deskriptif dilakukan untuk mendeskripsikan karakteristik responden. Sedangkan analisis statistika digunakan untuk melakukan analisis yang dilakukan dengan menggunakan teknik statistik sehingga keputusan dapat diambil lebih pasti. Untuk mengetahui hubungan antara variabel-variabel kepuasan konsumen terhadap loyalitas merek secara serentak (uji F) maupun secara parsial (uji T).

Hasil penelitian ini keseluruhan dapat diketahui secara bersamaan bahwa variabel produk, harga dan kemudahan mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas merek. Secara parsial, variabel produk berpengaruh signifikan atau mempunyai pengaruh yang besar terhadap loyalitas. Rata – rata tingkat kepuasan konsumen adalah sebesar 3,94. Ini menunjukkan bahwa konsumen merasa puas terhadap produk, harga dan kemudahan untuk mendapatkan produk shampo Clear.