

ABSTRAK

Skripsi ini membahas bagaimana pengaruh dari kepuasan konsumen terhadap loyalitas merek. Data diperoleh melalui survey dengan menyebarluaskan kuesioner kepada 85 responden berjenis kelamin laki-laki dengan kategori usia remaja sampai dengan dewasa yang mengkonsumsi minyak rambut Gatsby dari sampel penelitian di warga Kelurahan Pancoran Mas tepatnya Rt 001 – 007 Rw 018, Jl. Raya Cagar Alam, Kelurahan Pancoran Mas Kecamatan Pancoran Mas. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, sedangkan alat analisis yang digunakan adalah regresi linier sederhana.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan dari kepuasan konsumen terhadap loyalitas merek.

Kata kunci : Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Merek