

ABSTRACT

Celebrity Fitness is a fitness center that caters to the needs of the middle upper metropolitan city community. This study aims to analyze the existence of influence between brand trust, brand image and customer satisfaction toward brand loyalty. The method used is quantitative method with descriptive and multiple linear regression analysis. The population of 4680 people and a sampling of 98 respondents obtained by simple random sampling. Processing and data testing using SPSS software version 24. Data was obtained through questionnaires. From the results of the research it shows that brand loyalty Celebrity Fitness is simultaneously influenced by brand trust, brand image and customer satisfaction. Partially brand trust and brand image have positive and significant effect on brand loyalty, while customer satisfaction has no effect to brand loyalty in Celebrity Fitness Central Park.

Keywords: Brand Trust, Brand Image, Customer Satisfaction, Brand Loyalty



ABSTRAK

Celebrity Fitness adalah pusat kebugaran yang menyesuaikan kebutuhan masyarakat kota metropolitan pada kalangan menengah ke atas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis adanya pengaruh antara kepercayaan merek, citra merek dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas merek. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan penelitian deskriptif dan analisis regresi linier berganda. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 4680 orang dan sampling 98 responden didapat dengan cara *simple random sampling*. Pengolahan dan pengujian data menggunakan software SPSS versi 24. Data diperoleh melalui kuesioner. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa loyalitas merek Celebrity Fitness secara simultan dipengaruhi oleh brand trust, brand image dan kepuasan pelanggan. Sebagian kepercayaan merek dan citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas merek, sementara kepuasan pelanggan tidak berpengaruh terhadap loyalitas merek di Celebrity Fitness Central Park.

Kata Kunci: Kepercayaan Merek, Citra Merek, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Merek

