

ABSTRACT

This study aims to know the degree of Brand Image, Trust and Satisfaction either partially or simultaneously towards Customer Loyalty of SunCo. This research was descriptive and verificative. Method used was survey and by applying SPSS program. Purposive sampling technique was taken by mean of questionnaires. Total sample of 105 respondents picked. The result showed that all independent variables were affected significantly and positive to the Customer Loyalty.

Key words : Brand Image, Trust, Satisfaction and Customer Loyalty

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Citra Merek, Kepercayaan dan Kepuasan, baik secara parsial ataupun simultan terhadap Loyalitas Konsumen SunCo. Metode penelitian ini bersifat deskriptif dan verifikatif dan menggunakan metode survey dengan aplikasi program SPSS. Pengambilan sampel dengan teknik *purposive sampling*, dengan pembagian kuesioner. Jumlah sampel sebanyak 105 responden. Dari hasil analisis regresi, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel bebas berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas Konsumen.

Kata kunci : Citra Merek, Kepercayaan, Kepuasan dan Loyalitas Konsumen