

ABSTRAK

Kepuasan Pelanggan merupakan salah satu komponen kunci dalam penentuan Loyalitas Merek. Dalam penelitian yang bertajuk Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas merek minyak pelumas mesran prima XP di Surabaya, ditemukan fakta yang menunjukkan ada kecenderungan bahwa Kepuasan Pelanggan berpengaruh terhadap Kesetiaan Merek. Secara global ditemukan bahwasanya merek MESRAN menguasai pangsa pasar sebesar 45% semenjak keran impor dibuka dalam hal penyediaan minyak pelumas otomotif sehingga PERTAMINA bukan satu – satunya perusahaan yang bisa menyediakan kebutuhan minyak pelumas otomotif dalam negeri. PERTAMINA selaku produsen minyak pelumas merek MESRAN SUPER, MESRAN PRIMA XP, FASTRON, MEDITRAN, MESRANIA dan lain lain, harus mampu bersaing dengan perusahaan – perusahaan sejenis lainnya baik perusahaan dalam negeri maupun perusahaan luar negeri untuk mengantisipasi kebutuhan minyak pelumas otomotif oleh kendaraan bermotor. Permasalahan yang bisa dikemukakan dalam penelitian ini adalah apakah memang Kepuasan Pelangan berpengaruh terhadap Kesetiaan Merek minyak pelumas mesran prima XP di Surabaya. Untuk menjawab permasalahan tersebut berlandaskan pada konsep mengenai Kepuasan Pelanggan yang dikemukakan oleh Kotler et all (2003)