

## INTISARI

Meningkatkan kepuasan pelanggan merupakan salah satu cara dari suatu badan usaha untuk dapat bertahan dan bersaing dalam lingkungan persaingan yang semakin ketat. Kepuasan pelanggan merupakan perbandingan antara persepsi pelanggan terhadap kinerja suatu produk dengan harapan pelanggan. Apabila seorang pelanggan merasa puas ketika mengkonsumsi suatu produk maka akan menimbulkan kesetiaan merek yang kemudian akan meningkatkan penjualan dari suatu badan usaha. Kepuasan pelanggan sangat penting untuk diperhatikan karena merupakan salah satu dasar pembentuk kesetiaan merek terhadap produk dari suatu badan usaha. Oleh sebab itu maka suatu badan usaha perlu untuk selalu memberikan yang terbaik bagi pelanggannya agar mampu memelihara dan meningkatkan kepuasan pelanggan agar pelanggan tetap setia dan tidak berpindah ke merek yang lainnya.

Tujuan yang hendak dicapai di dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui, menganalisis dan membuktikan adanya pengaruh kepuasan pelanggan terhadap kesetiaan merek AQUA di Surabaya. Target populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang membeli dan mengkonsumsi AQUA minimum 2 kali dalam seminggu dan berdomisili di Surabaya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Non Probability Sampling* dan jenis *Non Probability Sampling* yang digunakan adalah *Convenience Sampling*. Skala pengukuran yang digunakan adalah numerical scale jenis monopolar.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh secara signifikan pada kesetiaan merek AQUA di Surabaya. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil pengujian hipotesis koefisien regresi (b) sebesar 0,732. Dalam hal ini pengaruh yang terjadi adalah positif dan hal itu berarti bahwa apabila kepuasan pelanggan AQUA di Surabaya mengalami kenaikan/ penurunan sebesar 0,732 maka kesetiaan merek juga mengalami kenaikan/ penurunan sebesar 0,732. Hal tersebut juga sekaligus membuktikan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap kesetiaan merek AQUA di Surabaya.

Kata Kunci : Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Kesetiaan Merek.