

INTISARI

Dalam menghadapi persaingan yang semakin sengit, sebuah produk membutuhkan terobosan baru pada merek yang melebihi dari sebuah loyalitas, yaitu *Lovemarks*. *Lovemarks* merupakan merek yang mempunyai karisma sehingga dicintai dan dilindungi oleh pelanggan karena rasa cinta yang mendalam serta kesetiaan yang sangat tinggi. *Lovemarks* terjadi pada beberapa *brand* hebat salah satunya adalah The Body Shop, yang merupakan perusahaan produk perawatan tubuh dan wajah dari Inggris.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah riset deskriptif, yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran mengenai *Lovemarks* pada The Body Shop di Surabaya. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Lovemarks* pada produk perawatan tubuh dan wajah merek The Body Shop di Surabaya. Pengukuran *Lovemarks* dilakukan melalui elemen-elemen utamanya, yaitu *Mystery*, *Sensuality* dan *Intimacy*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa rata-rata (*mean*) penilaian responden terhadap *Lovemarks* The Body Shop di Surabaya beserta elemen-elemennya menunjukkan penilaian yang positif. Elemen *Sensuality* memiliki rata-rata tertinggi, disusul *Intimacy* dan yang terakhir adalah *Mystery*.

Kata kunci : *Lovemarks*, *Mystery*, *Sensuality*, *Intimacy*

ABSTRACT

In order to face harder competition, a product must have a new breakthrough on brand beyond of a loyalty, that is Lovemarks. Lovemarks is the brand with charisma so that to be loved and defended by customers because of their deep love and very strong loyalty of it. Lovemarks occur on great brands including The Body Shop, which is the producer of face and body treatment products headquartered from British.

This research uses descriptive method, which aims to attain the description of Lovemarks of The Body Shop in Surabaya. The variable used in this study is Lovemarks of the face and body treatment products of The Body Shop brand name in Surabaya. Measurement of Lovemarks was carried out through its key elements, i.e. Mystery, Sensuality, and Intimacy.

The results show that mean of respondent's valuation on Lovemarks of The Body Shop in Surabaya with its elements show the positive valuation. The Sensuality element has the highest mean, followed by Intimacy and finally Mystery.

Keywords: Lovemarks, Mystery, Sensuality, Intimacy.

