

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 adalah perasaan senang atau kecewa yang dihasilkan dari pelanggan setelah membandingkan hasil produk yang diterima dalam hubungan dengan harapan pelanggan. Apabila seorang pelanggan merasa puas ketika mengonsumsi suatu produk maka akan menimbulkan loyalitas merek yang kemudian akan meningkatkan penjualan dari suatu badan usaha. Kepuasan pelanggan sangat penting untuk diperhatikan karena merupakan salah satu dasar pembentuk loyalitas merek terhadap produk. Oleh karena itu, suatu badan usaha perlu untuk selalu memberikan yang terbaik bagi pelanggannya agar mampu memelihara dan meningkatkan kepuasan pelanggan agar pelanggan tetap loyal dan tidak berpindah ke merek lain.

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui, menganalisis, dan membuktikan adanya pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas merek kacang Garuda di Surabaya. Kepuasan pelanggan ditinjau dari *value to price relationship*, *product quality*, *product features*, *product reliability*, dan *convenience of acquisition*. Sedangkan loyalitas merek ditinjau dari *behavior measures*, *switching costs*, *satisfaction*, *liking of the brand*, dan *commitment*. Dengan bantuan program SPSS 15.0 for Windows dilakukan analisis regresi linier untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas merek kacang Garuda di Surabaya.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara keseluruhan, dapat dibuktikan bahwa hipotesis kerja yang diajukan yakni “Diduga terdapat pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas merek kacang Garuda di Surabaya” adalah benar.

Kata kunci: Kepuasan pelanggan, Loyalitas merek, Analisis regresi linier

ABSTRACT

Improving customer satisfaction is one way of an enterprise to survive and compete in an environment of increased competition. Customer satisfaction is a person's feelings of pleasure or disappointment resulting from comparing a product's perceived performance (or outcome) in relation to his or her expectations. If a customer feels satisfied when consuming a product it will lead to brand loyalty which will then increase sales of an enterprise. Customer satisfaction is very important to be considered because customer satisfaction is one of the basic building brand loyalty to the product. Therefore, an enterprise need to always provide the best for its customers to be able to maintain and improve customer satisfaction so customers remain loyal and do not switch to another brand.

Goals to be achieved in this research is to identify, analyze, and prove the effect of customer satisfaction on brand loyalty Garuda nuts in Surabaya. Customer satisfaction reviewed from value to price relationship, product quality, product features, product reliability, and convenience of acquisition. And customer loyalty reviewed from behavior measures, switching costs, satisfaction, liking of the brand, and commitment. To know and measure how far those variables of satisfaction influence customer loyalty, it can be analyzed by linear regression with SPSS 15.0 program for Windows.

Based on the result hypothesis, it's right that "There is effect of customer satisfaction on brand loyalty Garuda nuts in Surabaya".

Key words: Customer satisfaction, Brand loyalty, Linear regression