

## **Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, Promosi Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Konsumen Es Marem Di Semarang**

**DWI PUJI ANGGRAINI**

(Pembimbing : Mahmud, SE, MM)

*Manajemen - S1, FEB, Universitas Dian Nuswantoro*

*www.dinus.ac.id*

*Email : 211200901726@mhs.dinus.ac.id*

### **ABSTRAK**

Loyalitas konsumen merupakan pembelian ulang suatu merek secara konsisten oleh konsumen. Biasanya loyalitas konsumen akan berlanjut hanya sepanjang konsumen merasakan bahwa ia menerima nilai yang lebih baik dibandingkan dibandingkan dengan yang diperoleh dari penyedia jasa lain. Jika perusahaan pertama tersebut melakukan sesuatu yang mengecewakan konsumen atau jika pesaing mulai menawarkan nilai yang jauh lebih baik, risikonya adalah bahwa konsumen tersebut akan berpindah ke merek lain atau konsumen tidak loyal terhadap produk yang lama. Banyak faktor dapat mempengaruhi loyalitas konsumen, diantaranya kualitas produk, harga dan promosi. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh citra merek, kualitas produk, promosi dan lokasi terhadap loyalitas konsumen.

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen ES MAREM di beberapa outlet Semarang. Sampel yang diambil sebanyak 105 konsumen. Jenis data yang digunakan data primer. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan teknik analisis yang digunakan adalah regresi berganda.

Hasil analisis menunjukkan bahwa : 1). Citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. 2). Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. 3). Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. 4). Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen.

Kata Kunci : Citra Merek, Kualitas Produk, Promosi, Lokasi, Loyalitas Konsumen

## **The Influence Of Brand Image, Product Quality, Promotion And Locations To Es Marem Customer Loyalty In Semarang**

**DWI PUJI ANGGRAINI**

(Lecturer : Mahmud, SE, MM)

*Bachelor of Management - S1, Faculty of Economy & Business, DINUS University*

*www.dinus.ac.id*

*Email : 211200901726@mhs.dinus.ac.id*

### **ABSTRACT**

Customer loyalty is a consistent repurchasing of a brand by customers. Customer loyalty will usually continue only to the extent that customers feel that he receives a better value compared to the ones he obtained from any other providers. If the first company performs something disappointing to customers, or if competitors start offering much better value, the risk is that customers will switch to other brands or customers are not loyal to the old product. Many factors can influence customer loyalty, such as product quality, price, and promotion. The purpose of this research was to analyze the effects of brand image, product quality, promotion, and location on customer loyalty.

The populations in this research were the customers of ES MAREM in some outlets in Semarang. The samples taken were 105 customers. The data used was primary data. The data collection method used questionnaires, and the analysis technique used was multiple regressions.

The analysis results show that: 1) brand image has positive and significant effect on customer loyalty, 2) product quality has positive and significant effect on customer loyalty, 3) promotion has positive and significant effect on customer loyalty, 4) location has positive and significant effect on customer loyalty.

Keyword : brand image, product quality, promotion, location, customer loyalty