

Rahmatul Maulida, 10311016, **Pengaruh Citra Merek, Nilai dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Studi Pada Klinik Kecantikan Violetta Gresik**, Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Gresik, Maret, 2014.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh citra merek, nilai pelanggan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Klinik Kecantikan Violetta Gresik dan menganalisis faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi loyalitas pelanggan di Klinik Violetta. Penelitian ini digunakan sampel berjumlah 100 orang yang diambil dari member di Klinik Kecantikan Violetta yang diperoleh dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Alat analisis yang digunakan adalah dengan menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan SPSS/Windows.V.15. pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t dan uji F, keduanya pada level signifikan 5%. Urutan secara individu dari masing-masing variabel yang paling berpengaruh adalah variabel Citra Merek dengan koefisien regresi sebesar 0,293 lalu variabel Nilai Pelanggan dengan koefisien regresi sebesar 0,273. Sedangkan variabel yang pengaruhnya paling rendah adalah kepuasan pelanggan dengan koefisien regresi sebesar 0,214. Model persamaan ini memiliki nilai F hitung sebesar 7,135 dan dengan tingkat signifikansi 0,000. Karena F hitung lebih besar dari F tabel (2,699) dan dengan tingkat signifikansi yang lebih kecil dari α (0,05). Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel independen dalam penelitian ini berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen yaitu loyalitas pelanggan.

Kata kunci : Citra Merek, Nilai Pelanggan, dan Kepuasan Pelanggan.

Rahmatul Maulida, 10311016, The Influence Of Brand Image, Value And Customer Satisfaction To Customer Loyalty Study Beauty Clinic Violetta Gresik, Management, Faculty of Economics, University of Muhammadiyah Gresik, March, 2014.

ABSTRACT

This research aim to know influence quality of brand image, customer value and customer satisfaction to customer loyalty study beauty clinic violetta gresik and factor analysis that is most dominant in influencing customer loyalty in beauty clinic violetta . This research applied sample amounts to 100 mans who taken away from members in beauty clinics violetta obtained by using technique accidental sampling. Analyzer applied is by using doubled linear regression with help of SPSS/Windows.V.15. examination of hypothesis by using test t and F test, both at level signifikan 5%. Sequential individually from each variable that is very had an effect on was variable Brand Image with regression coefficient 0,293 then variable Customer Value with regression coefficient 0,273. While variable which its(the influence is lowest is Customer Satisfaction with regression coefficient 0,214,. This equation model has calculate F value 7,135 and with level of signifikansi 0,000. Because F calculate bigger than F tables (2,699) and with level of signifikansi which smaller than ? (0,05). The thing menunjukkan that independent variable in this research influential jointly to variable dependen that is Customer Loyalty.

Keyword : Brand Image, Customer Value , and Customer Satisfaction.