

Wardatul Jannah 09.311.026, **Analisis Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Busana Muslim Anak Dannis Di Kota Gresik**, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Gresik, 30 Juli 2013

Abstrak

Citra Merek Merupakan kesan dari individu terhadap suatu objek, citra merek dibangun berdasarkan pemikiran atau pengalaman seseorang individu terhadap suatu merek, yang pada akhirnya dapat membentuk sikap individu tersebut terhadap merek. Seseorang yang puas setelah merasakan manfaat dari penggunaan produk yang bermerek terkenal maka akan menumbuhkan kelayaitasan (pembelian berulang) bagi pelanggan untuk menggunakan kembali merek dari produk tersebut. Terutama pada merek busana muslim anak muslim Dannis yang terkenal sebagai pioneer busana muslim anak yang terbaik dan berkualitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besar pengaruh variabel Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Busana Muslim Anak Dannis Di Kota Gresik. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, yang dilakukan di kota Gresik yang meliputi Kecamatan Manyar, Kebomas, dan Gresik. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuisisioner dan menggunakan sampel sebanyak 100 responden dalam penelitian ini menggunakan metode *incidental sampling*. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis path dengan bantuan SPSS versi 20.0. Hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t diketahui variabel citra merek tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, citra merek berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan sedangkan kepuasan pelanggan tidak terbukti memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Citra Merek, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.

Wardatul Jannah, 09.311.026, The Influence Analysis of Brand Image towards Customer Satisfaction and Customer Loyalty of Dannis moslem wear for Children in Gresik City, Department of Management, Economics Faculty, Muhammadiyah University of Gresik, 30th of July, 2013.

Abstract

Brand Image is an individual impression to an object, the brand image is built on a human experience or ideas toward the brand, that can shape an individual's attitude toward the brand. Someone feels satisfied after using of branded products benefits so the loyalty will grow of customers and they will using branded products again. Especially in Dannis moslem wear for children wich famous as a best pioneer of moslem clothes and qualified. The purposes of this research are determine the influence of brand image variable toward customer satisfaction and customer loyalty of Dannis moslem wear for children in Gresik city. This research using quantitative method, wich carried out in the Gresik city includes Manyar, Kebomas and Gresik district. In this study data was collected by using questionnaire of 100 respondents and using incidental sampling method. In this research. The analysis processed using SPSS 20.0 version. Result of hypothesis testing using t test shows that brand image variable does not influence to customer satisfaction, and brand image have an influence to customer loyalty, while the customer satisfaction shown that haven't influence to customer loyalty

Key Words: *Brand Image, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.*