

PENGARUH CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KOSMETIK WARDAH (SURVEI PADA PELANGGAN KOSMETIK WARDAH DI KOTA BANJARBARU)

Mah Mubah¹, H. Akhamd Samhudi², Hj. Farida Yulianti³

Manajemen, 61201, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al-Banjari, 18310879

Manajemen, 61201, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al-Banjari, 0006075901

Manajemen, 61201, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al-Banjari, 1121076901

E-mail : mubmubpan@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji: bagaimana persepsi pelanggan terhadap citra merek kosmetik Wardah dan apakah citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan kosmetik Wardah. Rancangan penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan merupakan penelitian survey . populasi penelitian pelanggan kosmetik Wardah di Kota Banjarbaru dan sampel sebesar 50 responden dengan analisis data Regresi Linier Sederhana. Hasil penelitian menunjukkan citra merek kosmetik Wardah sudah memiliki reputasi yang baik di masyarakat dan citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan kosmetik Wardah, artinya bahwa semakin meningkatnya citra merek maka loyalitas pelanggan kosmetik Wardah di Kota Banjarbaru juga akan mengalami peningkatan.

Kata Kunci: Citra Merek; Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to examine: how is the customer's perception of the brand image of Wardah cosmetic and whether the brand image has positive and significant effect on customer loyalty of Wardah cosmetics. The research design is quantitative research and is a survey research. Research population of Wardah cosmetics. Customers in Banjarbaru city and a sample of 50 respondents with simple linear regression data analysis. The result of the study show that the brand image of Wardah cosmetics already has a good reputation in the community and brand image has a positive and significant effect on customers in Banjarbaru City will also increase.

Keywords: brand image; customer loyalty

REFERENSI

Skripsi

- Cravens, D. W., & Piercy, N. (2013). *Strategic Marketing*. New York: McGraw-Hill International Edition.
- Firmansyah, M. A. (2019). *Pemasaran Produk dan Merek*. Cetakan Pertama. Penerbit Qiara Media.
- Hasan, Ali. (2013). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yougyakarta. CAPS (Center For Academic Publishing Service).
- Hasan, Ali (2014). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Caps. Yogyakarta.
- Kotler, P., & Keller K. L. (2012). *Maketing Managemen 13*, New Jersey, Pearson Prentice Hall, Inc.
- Kotler, P., & Keller K. L. (2016). *Marketing Management Global Edition*, 15th edition. Published by pearson education, Inc.
- Lupiyadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: PT Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2015). *Brand Management & Strategy*. Yogyakarta: Andi.

Jurnal

- Indratama, A. B., & Artanti, Y. (2014). Pengaruh Citra Merek dan Promosi Penjualan Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Tabungan Bank Syariah Mandiri. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 2(4), 1261-1272.
- Oliver. (2014). Whence Consumer Loyalty: *Journal of Marketing* (Special Issue).
- Wijayanto, I., & Irianti, S. S. (2013). Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Ilmu Manajemen*. Vol. 1, No. 2.
- Yunaida, Erni. (2017). Pengaruh Brand Image (Citra Merek) Terhadap Loyalitas Konsumen Produk Oli Pelumas Evalube Di Kota Langsa. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, Vol.6, No.2, November 2017.

Situs resmi

- Kamus Besar Bahasa Indonesia <https://kbbi.web.id>
- PT. Paragon Technology and Innovation www.paragon-innovation.com
- Wardah Beauty www.Wardahbeauty.com
- Wikipedia www.wikipedia.org

Skripsi dan tesis

- Fajrin, S. R., Tresnati, R., & Maharani, N. (2017). Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan (Survey Pelanggan Toko Seragam Sekolah Resko Bandung). Universitas Islam Bandung.
- Gadau, Matias (2016). Pengaruh Citra Merek (Brand Image) Terhadap Loyalitas Konsumen :Studi Kasus ppada Produk Body Mist The Body Shop di ambarrukmo Plaza Yogyakarta. Skripsi thesis, Sanata Dharma University.
- Rukmana, Anis. (2016). Pengaruh Citra Merek Pada Loyalitas Pelanggan (Survei pada Konsumen Natasha Skin Care di Kota Malang). Other thesis, University of Muhammadiyah Malang.
- Simanjuntak, M. N. (2012). Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia. Skripsi. Universitas Indonesia. Depok.

Ulfah, Dian Nur. (2020). Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Kosmetik Wardah di Kecamatan Kenjeran Surabaya. Skripsi thesis, Universitas Widya Kartika.