

ABSTRAK

Citra merek merupakan salah satu konsep pemasaran yang paling populer dan penting untuk diteliti karena merupakan kumpulan kepercayaan pelanggan, sikap dan pelanggan terhadap perusahaan. Tujuan penelitian ini untuk mengeksplorasi pengaruh citra merek, kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna produk herbalife di Kabupaten Indramayu. Sehingga hal ini bisa dapat memberikan masukan kepada manajemen Herbalife agar bisa mengambil kebijakan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Faktor – faktor lebih lanjut dapat dilihat pada variabel Kualitas Layanan, Kepercayaan Pelanggan, Citra Merek, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan. Jenis penelitian ini kuantitatif dengan teknik purposive sampling yang disebarakan melalui kuesioner kepada 170 responden konsumen Herbalife yang berusia 18 – 65 tahun yang berada di wilayah Kabupaten Indramayu. Analisis data primer dilakukan dengan metode Structural Equation Modeling (SEM). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa empat dari enam hipotesis yang diajukan diterima, sedangkan kualitas layanan tidak dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan kepercayaan pelanggan tidak dapat dipengaruhi oleh loyalitas pelanggan. Untuk membuat kualitas layanan lebih efektif, pemasar perlu menyadari perilaku konsumen. Selain itu, mencapai tingkat kualitas yang tinggi terhadap kepuasan dan kepercayaan yang tinggi terhadap loyalitas pelanggan untuk produk herbalife dapat menjadi perubahan untuk kesuksesan jangka panjang. Untuk penelitian selanjutnya para peneliti dapat memperluas penelitian baik dari demografi lokasi penelitian di Indonesia.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepercayaan Pelanggan, Citra Merek, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.