

ABSTRAK

Penelitian ini tentang analisa pengaruh citra merek, kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan implikasi terhadap loyalitas pelanggan studi kasus pada konsumen H3MOWASH. Latar belakang masalah penelitian ini, usaha autodetailing tersebut sangat berkembang begitu pesat sehingga menimbulkan banyak persaingan. Manisnya bisnis aftermarket otomotif di Indonesia terkhusus untuk autodetailing, coating hingga wash & wax, membuat banyak salon otomotif tumbuh subur sehingga persaingan semakin pesat. Pengujian dilakukan secara deskriptif dengan metode Penelitian yang akan dilakukan adalah penelitian kuantitatif, melalui model persamaan struktural (SEM), berdasarkan survei online, mengumpulkan 120 responden merupakan konsumen H3MOWASH. Hasil penelitian membuktikan bahwa citra merek, kualitas layanan dan harga berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, dan kepuasan konsumen berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen. Hal ini dapat disimpulkan bahwa citra merek yang baik dengan kualitas layanan yang baik disertai dengan harga yang relative wajar akan meningkatkan kepuasan pelanggan, pelanggan yang merasa puas akan menghasilkan pelanggan yang setia dan loyal.

This research is about analyzing the influence of brand image, service quality and price on customer satisfaction implications for customer loyalty case studies on H3MOWASH consumers. Against the backdrop of this research problem, the autodetailing business is so rapidly growing that it generates a lot of competition. The sweetness of automotive aftermarket business in Indonesia is special for autodetailing, coatings to wash & wax, making many automotive salons thrive so that competition is increasingly rapid. Testing is done descriptively by research method that will be conducted is quantitative research, through structural equation model (SEM), based on online surveys, collecting 120 respondents who are consumers of H3MOWASH. The results prove that brand image, service quality and price have a positive effect on consumer satisfaction, and positive consumer satisfaction on consumer loyalty. It can be concluded that a good brand image with good service quality accompanied by a relatively reasonable price will increase customer satisfaction, satisfied customers will produce loyal and loyal customers

Kata Kunci: Cita Merek, Kualitas Layanan, Harga, Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen