ABSTRAK

PRATIWI WULANINGTYAS . 2014. *"Pengaruh Citra, Sikap Merek, Ekuitas Merek dan Komitmen Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan HP NOKIA di UPN Veteran Yogyakarta"*. (Dibimbing Oleh DR. M. Irhas Effendi, M.Si, dan Drs. Abdul Ghofar, M.Si,).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis: 1) Apakah variabel Citra, Sikap Merek, Ekuitas Merek, dan Komitmen Pelanggan secara bersama-sama berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada HP Nokia di UPN Veteran Yogyakarta. 2) Apakah variable variabel Citra, Sikap Merek, Ekuitas Merek, dan Komitmen Pelanggan secara Parsial berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada HP Nokia di UPN Veteran Yogyakarta.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa fakulras ekonomi UPN "Veteran" Yogyakarta yang menggunakan *Handphone* Nokia. . Dari populasi ini akan ditarik sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini sebagai responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *cluster random sampling.* Dengan menggunakan rumus yang dikembangkan (Kuncoro,2003), Dengan demikian jumlah sampel penelitian ini sebanyak 96 responden. Metode analisis yang digunakan oleh penulis adalah Analisis Regresi Linear Berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) variabel Citra, Sikap Merek, Ekuitas Merek, dan Komitmen Pelanggan secara bersama-sama berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan. 2) variabel Citra, Sikap Merek, Ekuitas Merek, dan Komitmen Pelanggan secara Parsial berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan.

Kata Kunci: Citra, Sikap Merek, Ekuitas Merek, Komitmen Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan.