

**PENGARUH CITRA MEREK, SIKAP MEREK DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN *HANDPHONE*
BLACKBERRY PADA MAHASISWA DI FAKULTAS EKONOMI UPN
VETERAN YOGYAKARTA**

FEBRIAN PAMULA ARDY

NIM : 141090207

**Mahasiswa Program studi Ekonomi Manajemen
Fakultas Ekonomi UPN “Veteran” Yogyakarta**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis: 1) Apakah variabel Citra Merek, Sikap Merek dan Kepuasan Pelanggan secara bersama – sama berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada Handphone Blackberry Pada Mahasiswa di UPN Veteran Yogyakarta. 2) Apakah variabel Citra Merek, Sikap Merek, dan Kepuasan Pelanggan secara Parsial berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan Handphone Blackberry Pada Mahasiswa di UPN Veteran Yogyakarta.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa fakultas ekonomi UPN “Veteran” Yogyakarta yang menggunakan *Handphone*Blackberry. Dari populasi ini akan ditarik sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini sebagai responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Purposive sampling*. Dengan menggunakan rumus yang dikembangkan (Kuncoro,2003), Dengan demikian jumlah sampel penelitian ini sebanyak 100 responden. Metode analisis yang digunakan oleh penulis adalah Analisis Regresi Linear Berganda.

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

Kata Kunci: CitraMerek, Sikap Merek, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan.