

INTISARI

Tujuan penelitian ini adalah menguji pengaruh kepuasan, perilaku kebiasaan, komitmen dan kesukaan merek terhadap loyalitas merek pada konsumen Shampo Clear di Yogyakarta.

Objek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah produk shampo merek Clear. Sedangkan subjek yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang pernah menggunakan Shampo Clear.

Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Kriteria sampel yang diambil adalah konsumen yang telah menggunakan shampo Clear lebih dari 5 (lima) kali, karena dianggap konsumen telah melakukan pembelian ulang dan merasakan yang merupakan indikator loyalitas konsumen.

Hasil penelitian menunjukkan kepuasan, perilaku kebiasaan, komitmen dan kesukaan merek berpengaruh terhadap loyalitas merek pada konsumen Shampo Clear di Yogyakarta.

Kata kunci: kepuasan, perilaku kebiasaan, komitmen, kesukaan merek, loyalitas merek

ABSTRACT

The purpose of this study is to test the influence of satisfaction, habitual behavior, commitment, liking of the brand to brand loyalty in consumer of Clear Shampoo in Yogyakarta.

The object of this research is Clear shampoo. While the subjects used in this study is students of Muhammadiyah University of Yogyakarta, which had used the Clear Shampoo.

This research used purposive sampling. Criteria samples taken are consumers who have used the Clear shampoo more than 5 (five) times, because it is considered the consumer has made repeat purchases, and feel that is an indicator of consumer loyalty.

The results showed satisfaction, Habitual behavior, commitment, liking of the brand influence on consumer brand loyalty Clear Shampoo in Yogyakarta.

Key words: *satisfaction, habitual behavior, commitment, liking of the brand, brand loyalty*