

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh citra merek dan negara asal terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen. Hal tersebut dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadikan pengguna telepon pintar menjadi loyal. Subjek penelitian adalah merek Oppo. Teknik pengambilan sampel dengan *purposive sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan metode survei dengan penyebaran kuesioner diperoleh 150 responden. Data di analisis menggunakan SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa negara asal berpengaruh negative terhadap kepuasan konsumen, citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, negara asal berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen, citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen, kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen.

Kata Kunci: Citra Merek, Negara Asal, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen, *Telepon*

ABSTRACT

This study aims to identify the influence of brand image and country of origin on customer satisfaction and loyalty. The purpose of this study is to find out the factors that make telepon users loyal. The subject of this research is Oppo brand. The sampling technique is purposive sampling. Methods of data collection using survey methods with questionnaires obtained 150 respondents. Data was analyzed using SPSS.

The results showed that the country of origin had a negative effect on consumer satisfaction, the brand image had a positive and significant effect on consumer satisfaction, the home country had a positive and significant effect on consumer loyalty, the brand image had a positive and significant effect on consumer loyalty, customer satisfaction had a positive and significant effect on loyalty consumer.

Keywords: Brand Image, Country of Origin, Consumer Satisfaction, Consumer Loyalty, Telepon