

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh ekuitas merek terhadap tingkat kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan pada pelanggan J.CO Artoz Mall Kota Magelang minimal 2 kali pembelian. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 128 responden yang ditentukan dengan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling* dan kemudian menyebarkan kuesioner kepada responden menggunakan *Google Forms*.

Alat analisis yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan menggunakan program aplikasi AMOS 22. Berdasarkan analisis yang telah diperoleh bahwa ekuitas merek berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, lalu ekuitas merek berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, kemudian kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Serta variabel kepuasan pelanggan sebagai variabel pemediasi berpengaruh positif terhadap ekuitas merek pada loyalitas pelanggan.

**Kata Kunci:** Ekuitas Merek, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the influence of brand equity on the level of customer satisfaction and customer loyalty of customers at J.CO Artoz Mall, the City of Magelang with at least 2 times of purchases. This study used a sample of 128 respondents who were determined by using non probability sampling technique with purposive sampling method. Later, the questionnaires were distributed to respondents using Google Forms.*

*The analytical tool used was Structural Equation Modeling (SEM) using the AMOS 22 application program. Based on the analysis that has been done that brand equity has a positive influence on customer satisfaction, then brand equity has a positive influence on customer loyalty, and customer satisfaction has a positive influence on customer loyalty. The customer satisfaction variable as a mediating variable has a positive influence on brand equity on customer loyalty.*

**Keywords:** *Brand Equity, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*