

Skripsi Sarjana
Program Studi Manajemen
Semester Ganjil 2018/2019

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI BRAND
LOYALTY DENGAN SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PADA RESTORAN SEAFOOD DI BATAM**

NPM: 1541278
NENSY NOVINDA

Abstrak

Penelitian dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi *brand loyalty* pada restoran *seafood* di Batam. Variabel independen dalam penelitian ini adalah *physical quality*, *staff behavior*, *brand quality*, *brand awareness* dan *brand image*, sedangkan variabel dependen adalah *brand loyalty*.

Sampel yang dipakai dalam penelitian ini sebanyak 295 data, setelah dikurangi 5 kuesioner yang tidak diisi lengkap dari 300 kuesioner yang disebar. Teknik pengambilan sampel penelitian dengan menggunakan *judgmental sampling*. Data penelitian diuji menggunakan aplikasi *software* SPSS 22.0 dan SmartPLS 3.0.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan positif antara variabel *physical quality*, *brand quality*, *brand awareness* dan *brand image* terhadap *satisfaction*, sedangkan variabel *staff behavior* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *satisfaction*.

Kata Kunci: *physical quality*, *staff behaviour*, *brand quality*, *brand awareness*, *brand image*, *satisfaction*, *brand loyalty*.