

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *brand image*, *brand experience*, dan *brand trust* terhadap *brand loyalty* pada layanan SVOD Disney+ Hotstar. Penelitian ini menggunakan *brand image*, *brand experience*, serta *brand trust* sebagai variabel independen dan *brand loyalty* sebagai variabel dependen.

Sampel dalam penelitian ini merupakan generasi Z yang berusia 17 sampai 27 tahun dan berdomisili di Surabaya yang berjumlah 100 orang. Data penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang telah diolah dan dianalisis menggunakan program SPSS.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *brand image* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *brand loyalty*. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan pada pengaruh *brand experience* terhadap *brand loyalty*. Kemudian, untuk *brand trust* ditemukan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap *brand loyalty*.

Kata kunci : *brand image*, *brand experience*, *brand trust*, *brand loyalty*



SEMARANG
FEB UNDIP