

ABSTRAK

Setiap tahunnya industri kosmetik di Indonesia terus menunjukkan pertumbuhan. Pada tahun 2019 pertumbuhan kosmetik di Indonesia sebesar 6,58 persen, nilai ini meningkat dari tahun sebelumnya, bahkan diprediksikan pada tahun 2021 pertumbuhan kosmetik di Indonesia nilainya sebesar 8 persen. Hal ini membuat persaingan industri kosmetik menjadi lebih kompetitif. Untuk dapat bertahan di tengah ketatnya persaingan industri kosmetik, perusahaan harus dapat menciptakan keunikan sendiri agar bisa bersaing di pasaran, selain itu juga perusahaan harus dapat mempertahankan loyalitas dari konsumennya dengan cara menciptakan citra merek yang baik, mempertahankan kualitas dari produknya dan menciptakan kepuasan dari konsumennya. Salah satu perusahaan kosmetik lokal yaitu Sariayu Martha Tilaar melakukan berbagai macam strategi dan inovasi dalam rangka menciptakan keunggulan bersaing. Meskipun demikian hal ini tidak membuat penjualan Sariayu stabil. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh citra merek, kualitas produk dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pada produk kosmetik Sariayu Martha Tilaar di Kota Jakarta.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen kosmetik Sariayu Martha Tilaar di Kota Jakarta. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda dengan alat analisis SPSS 23.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen pada kosmetik Sariayu Martha Tilaar. Kemudian, kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen pada kosmetik Sariayu Martha Tilaar. Selain itu, kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen pada kosmetik Sariayu Martha Tilaar. Variabel citra merek memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap loyalitas konsumen, sehingga penting bagi Sariayu Martha Tilaar untuk terus mempertahankan dan meningkatkan citra merek nya, salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan meningkatkan kualitas produk.

Kata kunci : *Citra Merek, Kepuasan Konsumen, Kualitas Produk, Loyalitas Konsumen, Sariayu Martha Tilaar.*