

ABSTRAK

PENGUKURAN LOYALITAS MEREK PADA KONSUMEN PRODUK KOSMETIK BERLABEL HALAL DI BANDAR LAMPUNG DENGAN METODE NPS (*NET PROMOTER SCORE*)

Oleh

TITIA ISMAWATI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat loyalitas konsumen kosmetik berlabel halal. Desain penelitian kuantitatif deskriptif dengan menggunakan instrumen kuesioner dalam bentuk *google form* digunakan untuk mengambil data yang berjumlah 405 responden. Data yang terkumpul pada penelitian ini dianalisis menggunakan metode *Net Promoter Score* (NPS). Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai NPS pada penelitian ini adalah NPS *Good* sebanyak 63 indikator, NPS *Excellent* sebanyak 123 indikator, dan NPS *Leader* sebanyak 8 indikator yang mengindikasikan bahwa konsumen loyal terhadap kosmetik berlabel halal. *Net Promoter Score* (NPS) dapat menunjukkan secara langsung tipe konsumen yang loyal dan dapat memberikan prediksi tingkah laku konsumen terhadap perusahaan, oleh karena itu perusahaan yang ingin mengukur tingkat loyalitas konsumen sebaiknya menggunakan metode *Net Promoter Score* (NPS).

Kata Kunci: Loyalitas Merek, Kosmetik, Lebel Halal, *Net Promoter Score*

ABSTRACT

MEASUREMENT OF BRAND LOYALTY ON CONSUMERS OF COSMETIC PRODUCTS LABELED HALAL IN BANDAR LAMPUNG WITH NPS METHOD (NET PROMOTER SCORE)

By

TITIA ISMAWATI

This study aimed to analyze the level of consumer loyalty of halal-labeled cosmetics. Descriptive quantitative research design using a questionnaire instrument in the form of a google form was used to retrieve data totaling 405 respondents. The data collected in this study were analyzed using the Net Promoter Score (NPS) method. The results of the analysis show that the NPS value in this study is NPS Good as many as 63 indicators, NPS Excellent as many as 123 indicators, and NPS Leader as many as 8 indicators which indicate that consumers are loyal to cosmetics labeled halal. The Net Promoter Score (NPS) can show directly the type of loyal consumer and can predict consumer behavior towards the company, therefore companies that want to measure the level of consumer loyalty should use the Net Promoter Score (NPS) method.

Keywords: Brand Loyalty, Cosmetics, Halal Label, Net Promoter Score