

Tesis
Program Magister Manajemen
Semester Genap 2018

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS MEREK SEPEDA MOTOR DI KOTA BATAM

DELWIN
NPM: 16114415

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas merek. Komunikasi merek, citra merek, kepercayaan merek, dan kepuasan merek diuji untuk mengetahui pengaruhnya terhadap loyalitas merek.

Penelitian ini diteliti di kota Batam pada industri sepeda motor. Data diperoleh dari 394 responden yang memiliki sepeda motor di kota Batam. Pertanyaan kuesioner dinilai dengan skala likert *five-point*.

Dari enam hipotesis penelitian, ada satu hipotesis yang ditolak. Komunikasi merek tidak mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap kepercayaan merek. Hasil ini menunjukkan bahwa konsumen tidak akan percaya begitu saja dengan iklan atau promosi, melainkan kepercayaan terbentuk karena sebuah proses. Akan tetapi, penelitian juga menunjukkan bahwa komunikasi merek bisa meningkatkan citra merek, citra merek bisa meningkatkan kepercayaan merek, pelanggan dengan kepuasan dan kepercayaan yang tinggi akan meningkatkan loyalitas merek. Penelitian ini diharapkan bisa membantu pelaku usaha untuk meningkatkan loyalitas merek yang bisa membantu meningkatkan keuntungan bagi perusahaan dan menghemat biaya akuisisi pelanggan baru.

Kata Kunci: Komunikasi merek, Citra merek, Kepercayaan merek, Kepuasan merek, Loyalitas merek