

Pengaruh citra merek terhadap loyalitas pelanggan (studi pada pelanggan Toyota di Margonda Depok) = The influence of brand image toward customer loyalty (study on customer Toyota brand at Margonda Depok)

Grace Devina, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20345242&lokasi=lokal>

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana pengaruh citra merek terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 pelanggan merek mobil Toyota di dealer authorized Toyota Margonda Depok dengan menggunakan metode non-probability sampling serta teknik purposive sampling. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner dan dianalisis menggunakan linear regression. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa citra merek memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap loyalitas pelanggan. Citra merek memiliki hubungan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 49.2% dan sisanya sebesar 50.8% dipengaruhi oleh faktor lain.

.....The objective of this research is to analyze how the effect of brand image toward customer loyalty. This research applied quantitative approach. The sample of this research is 100 customers Toyota Brand at dealer authorized Toyota Margonda Depok, collected using non-probability sampling and purposive technique. This research used questionnaire as research instrument and analyzed with linear regression. The result of this research indicate that brand image have a very strong effect toward customer loyalty. Brand image effect customer loyalty equal to 49.2%, and the residue equal to 50.8% effected by some other factor.