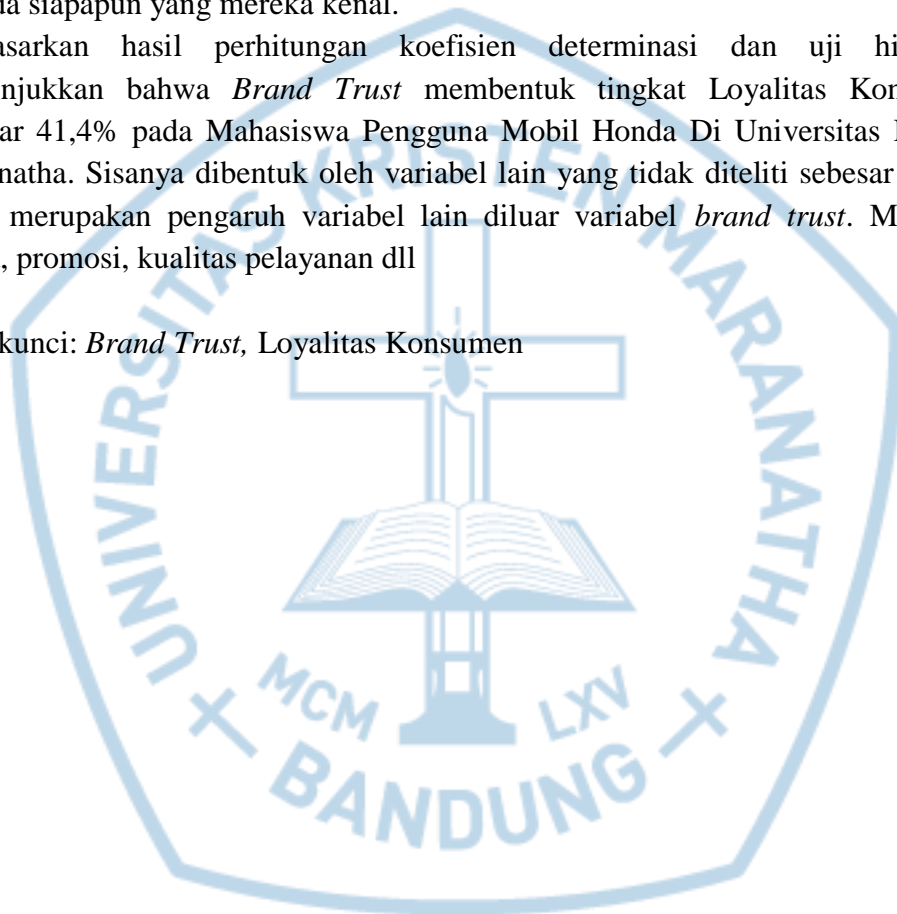


ABSTRAK

Sasaran akhir dari adanya *Brand trust* yang positif, adalah munculnya loyalitas konsumen untuk kembali membeli produk-produk yang ditawarkan oleh produsen secara berulang. Loyalitas pelanggan sangat penting artinya bagi perusahaan yang menjaga kelangsungan usahanya maupun kelangsungan kegiatan usahanya. Pelanggan yang setia adalah mereka yang sangat puas dengan produk dan pelayanan tertentu, sehingga mempunyai antusiasme untuk memperkenalkannya kepada siapapun yang mereka kenal.

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi dan uji hipotesis menunjukkan bahwa *Brand Trust* membentuk tingkat Loyalitas Konsumen sebesar 41,4% pada Mahasiswa Pengguna Mobil Honda Di Universitas Kristen Maranatha. Sisanya dibentuk oleh variabel lain yang tidak diteliti sebesar 58,6% yaitu merupakan pengaruh variabel lain diluar variabel *brand trust*. Misalnya harga, promosi, kualitas pelayanan dll

Kata kunci: *Brand Trust*, Loyalitas Konsumen

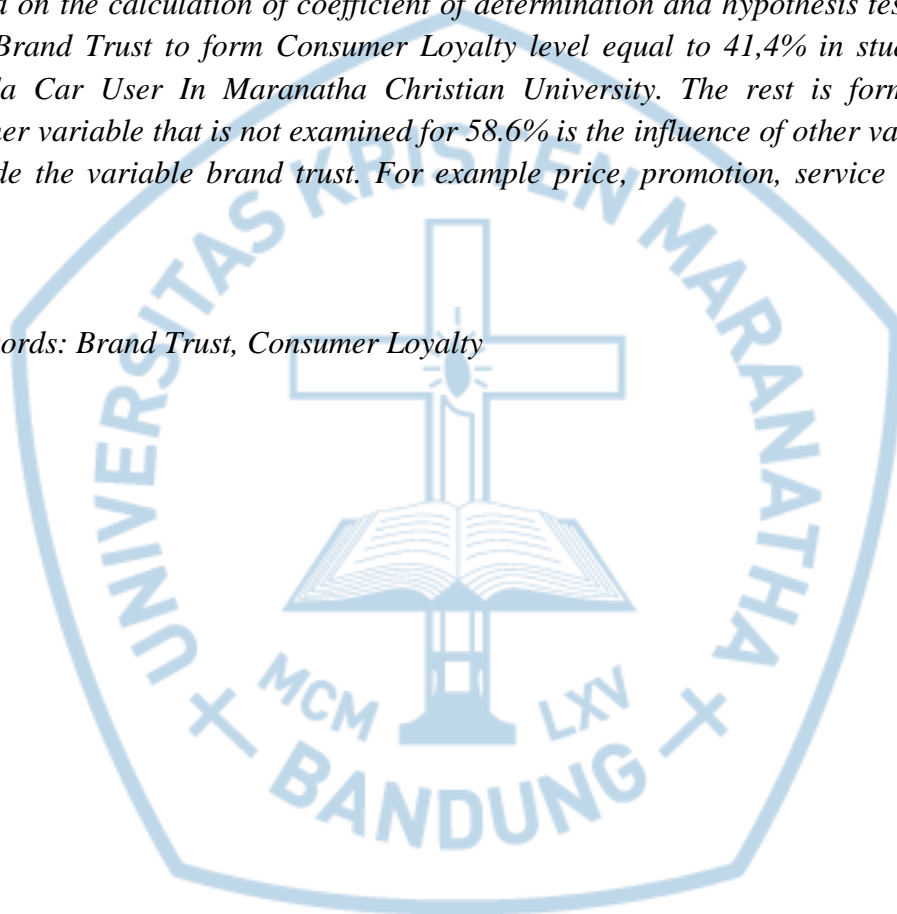


ABSTRACT

The ultimate goal of a positive Brand trust, is the emergence of consumer loyalty to re-purchase products offered by manufacturers on a recurring basis. Customer loyalty is very important for companies that maintain the continuity of their business and the continuity of business activities. Loyal customers are those who are very satisfied with certain products and services, so have the enthusiasm to introduce them to anyone they know.

Based on the calculation of coefficient of determination and hypothesis test show that Brand Trust to form Consumer Loyalty level equal to 41,4% in student of Honda Car User In Maranatha Christian University. The rest is formed by another variable that is not examined for 58.6% is the influence of other variables outside the variable brand trust. For example price, promotion, service quality etc.

Keywords: Brand Trust, Consumer Loyalty



DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|---------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI..... | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| ABSTRAK | vi |
| <i>ABSTRACT</i> | vii |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR TABEL..... | x |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 6 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 7 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 7 |
| | |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | |
| 2.1 Tinjauan Teori..... | 8 |
| 2.1.1 Manajemen Pemasaran | 8 |
| 2.1.2 Bauran Pemasaran..... | 10 |
| 2.1.3 Merek | 11 |
| 2.1.4 <i>Brand trust</i> | 13 |
| 2.1.4.1 Indikator <i>Brand trust</i> | 14 |
| 2.1.5 Loyalitas konsumen | 16 |
| 2.1.5.1 Indikator Loyalitas | 17 |
| 2.1.5.2 Tingkatan loyalitas | 19 |
| 2.1.6 Hasil Penelitian sebelumnya..... | 20 |
| 2.2 Kerangka Pemikiran dan Teoretis..... | 22 |
| 2.3 Pengembangan Hipotesis..... | 23 |
| | |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | |
| 3.1 Jenis Penelitian..... | 24 |
| 3.2 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel..... | 24 |
| 3.3 Indikator Variabel Independen dan Variabel Dependen, Sub Indikator, Skala Pengukuran dan Instrumen | 26 |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data..... | 28 |
| 3.5 Uji Instrumen | 31 |
| 3.5.1. Uji Validitas | 31 |
| 3.5.2 Uji Reliabilitas | 32 |
| 3.6 Metode Analisis Data..... | 33 |
| 3.6.1 Regresi Liner Sederhana | 33 |
| 3.6.2 Koefisien Determinasi | 34 |

| | |
|--|----|
| 3.6.3 Hipotesis Penelitian | 35 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | |
| 4.1 Hasil Penelitian | 37 |
| 4.1.1 Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner | 37 |
| 4.1.2 Gambaran Umum Responden | 37 |
| 4.1.3 Pengujian Data | 42 |
| 4.1.3.1 Pengujian Validitas | 42 |
| 4.1.3.2 Analisis Reliabilitas Instrumen | 44 |
| 4.1.4 Analisis Tanggapan Responden | 45 |
| 4.1.4.1 Persepsi Responden Mengenai <i>Brand Trust</i> | 46 |
| 4.2 Persepsi Responden Mengenai Loyalitas Konsumen | 51 |
| 4.3 Pengaruh <i>Brand Trust</i> Terhadap Loyalitas Konsumen pada Mahasiswa Pengguna Mobil Honda Di Universitas Kristen Maranatha, Kota Bandung | 57 |
| 4.3.1 Analisis Regresi Linear Sederhana | 57 |
| 4.3.2 Koefisien Determinasi | 58 |
| 4.3.3 Pengujian Hipotesis | 59 |
| BAB V PENUTUP | |
| 5.1 Kesimpulan | 61 |
| 5.2 Keterbatasan Penelitian | 62 |
| 5.3 Saran | 63 |
| DAFTAR PUSTAKA | 64 |
| LAMPIRAN | 66 |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS | |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|---------|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu | 20 |
| Table 3.1 Indikator Variabel dan Skala Pengukuran | 27 |
| Tabel 3.2 Skala Likert | 30 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 37 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 38 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-rata penghasilan perbulan | 39 |
| Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Mobil Honda | 41 |
| Tabel 4.5 Uji Validitas <i>Brand Trust</i> | 43 |
| Tabel 4.6 Uji Validitas Loyalitas Konsumen | 43 |
| Tabel 4.7 Uji Reliabilitas Variabel X | 44 |
| Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Variabel Y | 45 |
| Tabel 4.9 Analisis Tanggapan Responden Mengenai <i>Brand Trust</i> Secara Keseluruhan | 46 |
| Tabel 4.10 Analisis Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Konsumen Secara Keseluruhan | 52 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Antara <i>Brand Trust</i> dengan Loyalitas Konsumen | 57 |
| Tabel 4.12 Koefisien Determinasi | 58 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--|----------------|
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran | 22 |
| Gambar 2.2 Kerangka Teoretis | 22 |
| Gambar 2.3 Model Penelitian..... | 23 |
| Gambar 3.1 Kurva Hipotesis | 36 |
| Gambar 4.1 Pengelompokkan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 38 |
| Gambar 4.2 Pengelompokkan Responden Berdasarkan Usia | 39 |
| Gambar 4.3 Pengelompokkan Responden Berdasarkan penghasilan perbulan | 40 |
| Gambar 4.4 Pengelompokkan Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Mobil Honda..... | 42 |
| Gambar 4.5 Uji Signifikansi dengan Uji dua Pihak | 60 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | Halaman |
|--|----------------|
| Lampiran A : Kuesioner..... | 66 |
| Lampiran B : Rekapitulasi Jawaban Responden..... | 69 |
| Lampiran C : Tabel Product Moment..... | 75 |
| Lampiran D : Tabel Distribusi t..... | 76 |
| Lampiran E : Kartu Bimbingan..... | 77 |
| Lampiran F : Daftar Riwayat Hidup..... | 78 |

