

Pengaruh Citra Merek Indomie PT. Indofood Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada
Provinsi Lampung

ABSTRAK

Pentingnya peranan Citra Merek yang kuat sangat disadari betul oleh PT. Indofood banyak perusahaan, dengan citra merek yang kuat maka perusahaan tersebut akan lebih mudah mendapatkan kepercayaan dari konsumen, PT. Indofood selalu berusaha menjaga citra merek dengan dimensi, citra perusahaan yaitu sekumpulan asosiasi yang dipersepsikan konsumen terhadap perusahaan yang membuat suatu produk atau jasa, citra pemakai yaitu sekumpulan asosiasi yang dipersepsikan konsumen terhadap pemakai yang menggunakan suatu barang atau jasa dan Citra produk yaitu sekumpulan asosiasi yang dipersepsikan konsumen terhadap suatu produk.

Alasan karena mempertahankan pelanggan pada umumnya akan lebih menguntungkan bagi PT. Indofood dibandingkan menarik pelanggan baru, maka dari latar belakang tersebut manfaat penelitian ini adalah mengetahui sejauh mana pengaruh Citra Merek dengan variabel Citra Perusahaan, Citra pemakai dan Citra produk berpengaruh terhadap loyalitas Pelanggan.

Masalah yang dihadapi perusahaan adalah ancaman dari pesaing atau competitor yang masuk pada area industri mie instan dengan produk yang bersaing serta belum bisa menjadi *market leader* di wilayah Provinsi Lampung. Sedangkan permasalahan yang dihadapi Apakah Citra Merek (*Brand Images*) berpengaruh terhadap loyalitas Pelanggan produk mie instant indomie di Provinsi Lampung.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Citra Merek (*Brand Images*) Indomie terhadap loyalitas Pelanggan produk mie instan pada Provinsi Lampung. Sedangkan hipotesis dari penelitian ini Citra Merek dengan variabel Citra Perusahaan (*corporate image*) , Citra pemakai (*User Image*) dan Citra

produk (*Produk Image*) berpengaruh terhadap loyalitas Pelanggan Mie Instan Indomie di Provinsi Lampung.

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dan alat analisis statistik menggunakan SPSS.17 yang dilakukan penulis, dengan menggunakan tehnik pengambilan sampel *Sampling Insidental* dari 100 sampel yang diambil penulis

Dari analisis yang dilakukan di dapat bahwa citra merek dengan variabel citra perusahaan , citra pemakai dan citra produk memiliki pengaruh loyalitas pelanggan produk indomie PT. Indofood diwilayah lampung sebesar 57,1%. (R^2) dan sisanya 42,8 % dipengaruhi oleh variabel lain sementara nilai signifikansi 0.000 artinya bahwa citra merek berpengaruh secara signifikan karena nilainya di bawah 0.05 sedangkan secara parsial hanya variabel citra perusahaan berpengaruh tidak signifikan dan negatif dengan nilai signifikansi 0.73 diatas 0.05.

Secara umum PT. Indofood hendaknya lebih memperhatikan citra merek karena pengaruh citra merek dengan variabel citra perusahaan, citra produk , citra pemakai Dalam mengkonsumsi produk mie instant Indomie sebagai indikataor utama yang mempengaruhi terbentuknya loyalitas

Kata kunci : citra merek, citra perusahaan , citra pemakai, citra produk, loyalitas pelanggan.