

ABSTRACT

EFFECT OF CUSTOMER SATISFACTION AND BRAND IMAGE ON BRAND LOYALTY ON IPHONE IN BANDAR LAMPUNG

By:

YUDHA SURYADINATA

Iphone is the first mobile phone product manufactured by Apple, Inc. The first generation of iphone entered into the Indonesian market was in 2008. Along with the development of the times, urban society at this time experiencing lifestyle changes. One of the manifestations of modern lifestyle today is the habits of certain community groups who use iphone as a lifestyle. The formulation of the research problem is whether consumer satisfaction variable and brand image influence on brand loyalty on iphone in Bandar Lampung. The purpose of this study is to determine the effect of customer satisfaction, brand image on brand loyalty on iPhone in Bandar Lampung.

The sample of this research is consumer with characteristics have been using iphone phone minimum 12 months, and type of iphone used or never used. Data collection techniques with questionnaires distributed to iphone phone users as much as 100 respondents. Data analysis technique used is multiple linear regression.

The results of this study indicate that the most dominant variable affect the brand loyalty of iphone brand is consumer satisfaction. The smallest variable of influence on brand loyalty in this research are brand image. The variable of consumer satisfaction and brand image in influencing the loyalty of iPhone brand mobile phone in Bandar Lampung which has R² value of 0.544 or has a variable contribution of 54.4% while the rest is influenced by other variables.

Keywords: Consumer satisfaction, brand image, and brand loyalty

ABSTRAK

PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS MEREK IPHONE DI BANDAR LAMPUNG

Oleh:

YUDHA SURYADINATA

Iphone merupakan produk handphone pertama yang diproduksi oleh Apple, Inc. Generasi pertama iphone masuk pasar Indonesia adalah di tahun 2008. Seiring dengan berkembangnya zaman, masyarakat kota pada saat ini mengalami perubahan gaya hidup. Salah satu manifestasi gaya hidup modern saat ini adalah kebiasaan kelompok masyarakat tertentu yang menggunakan handphone iphone sebagai gaya hidup. Rumusan masalah penelitian yaitu Apakah variabel Kepuasan konsumen dan Citra merek berpengaruh terhadap loyalitas merek handphone iPhone di Bandar Lampung. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kepuasan konsumen dan Citra merek terhadap loyalitas merek handphone iPhone di Bandar Lampung.

Sampel penelitian ini adalah konsumen dengan karakteristik telah menggunakan handphone iphone minimal 12 bulan, dan tipe handphone iphone yang digunakan atau pernah digunakan. Teknik pengumpulan data dengan penyebaran kuesioner kepada pengguna handphone iphone sebanyak 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap loyalitas merek handphone iphone yaitu kepuasan konsumen. Variabel yang paling kecil pengaruhnya terhadap loyalitas konsumen pada penelitian ini yaitu citra merek. Variabel kepuasan konsumen dan citra merek dalam mempengaruhi loyalitas merek handphone iPhone di Bandar Lampung yang memiliki nilai R^2 sebesar 0.544 atau memiliki sumbangan variabel sebesar 54,4% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata Kunci : Kepuasan konsumen, citra merek, dan loyalitas merek