

ABSTRAK

CHRISTOPER IMANTAKA WILLIAM

1501020511

PENGARUH KREDIBILITAS MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT PUSTAKA BENUA MEDAN

(xiii+62 halaman; 6 gambar; 32 tabel; 18 lampiran)

Penelitian ini dilakukan di PT. Pustaka Benua Medan. Dalam penelitian ini menguji dan menganalisis pengaruh kredibilitas merek terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Pustaka Benua Medan. Penurunan loyalitas pelanggan disebabkan oleh kredibilitas merek.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini berkaitan dengan teori kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan oleh penulis adalah metode analisis kuantitatif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

Penelitian ini menggunakan metode random sampling dengan mengambil sejumlah populasi sebagai sampel yang akan diuji menggunakan SPSS. Skala yang digunakan untuk mengukur variabel adalah skala Likert. Jumlah populasi adalah 36 responden. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik sampling jenuh. Sampling jenuh adalah teknik pengambilan sampel jika semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Dengan demikian jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 36 responden

Berdasarkan hasil pengujian pengaruh kredibilitas merek terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Pustaka Benua Medan. Hasil Uji Koefisien Determinasi diperoleh nilai R square sebesar 0,416, ini berarti 41,6% dari variabel dependen loyalitas pelanggan (Y) yang dapat dijelaskan oleh variabel independen kredibilitas merek (X) sedangkan sisanya 58,4% dijelaskan oleh variabel lain yang merupakan tidak digunakan dalam penelitian ini.

Kata kunci: Kredibilitas Merek, Loyalitas Pelanggan, PT. Pustaka Benua Medan

Referensi: 17

ABSTRACT

CHRISTOPER IMANTAKA WILLIAM

1501020511

THE IMPACT OF BRAND CREDIBILITY ON CUSTOMER LOYALTY AT PT PUSTAKA BENUA MEDAN

(xiii+62 pages; 6 figures; 32 tables; 18 appendixes)

This research was conducted at PT. Pustaka Benua Medan Continental Library. In this study testing and analyzing the influence of brand credibility on customer loyalty was done at PT. Pustaka Benua Medan. Decreasing customer loyalty is caused by brand reliability.

The theory used in this study relates to the theory of service quality and customer satisfaction.

In this study, the method used by the author is quantitative analysis method. The types of data used in this study are primary data and secondary data. This study uses the random sampling method by taking a number of populations as a sample to be tested using SPSS.

The scale used to measure the variable is Likert scale. The sample population is 36 respondents. In this study, the researcher used a saturated sampling technique. Saturated sampling is a sampling technique if all members of the population are used as samples. Thus the numbers of samples used in this study were 36 respondents

Based on the results of testing there is influence of brand credibility on customer loyalty at PT. Pustaka Benua Medan. The Determination Coefficient Test results obtained is the R square value of 0.416, this means 41.6% of the dependent variable is customer loyalty (Y) which can be explained by the independent variable brand credibility (X) while the remaining 58.4% is explained by other variables not used in this research.

Keywords: Brand Credibility, Customer Loyalty, PT. Pustaka Benua Medan

References: 17