

ABSTRACT

SOESILO CHANDRA

1501020423

THE INFLUENCE OF BRAND IMAGE TOWARDS CUSTOMER LOYALTY AT SUZUKI ADAM MALIK MEDAN

(xv+ 66 pages; 6 figures; 29 tables; 11 appendices)

This research has been conducted at Suzuki Adam Malik Medan which is a sole distributor of Suzuki under PT. Trans Sumatera Agung. PT Trans Sumatera Agung only has a few employees when the company just established and as time goes by, the company had improved and expand its business that now have 360 employees and 4 Branch Company of Trans Sumatera Agung

The purpose of this research is to reveal whether there is any influence of brand image towards customer loyalty. Furthermore, this research will also help the other company and researchers to know and get more knowledge about this field.

Branding is considered as one of the major factor to ensure the survivability of company. Therefore, company needs to put more attention toward its brand image because customer will be more favorable toward the company that has good brand image which it will affect the customer loyalty.

This research use quantitative research design and IBM SPSS Statistics 25 application. Data used in this research are primary data and secondary data. Data analysis methods used in this research include descriptive statistics, validity test, reliability test, normality test, coefficient of correlation, coefficient of determination, linear regression analysis and Z Test.

The result of the research is based on Z test, the result of which shows that Z count (5.14) > Z table (1.96). So, the conclusion of this research shows that the brand image has an influence towards customer loyalty. The result of the research based on coefficient of correlation test shows that there is a strong and positive relationship between brand image and customer loyalty at Suzuki Jl. Adam Malik Medan. Some of the recommendations that prepared by the writer for the company would be suggested to the Suzuki's manufacturer to improve its exterior design, maintain and improve the product and service quality, etc.

In conclusion, after the analysis and research on the company, it has been proven that brand image has an influence towards customer loyalty at Suzuki Jl. Adam Malik, Medan.

Keywords: International Business, International marketing, Brand Image, Customer Loyalty

References: 62

ABSTRAK

SOESILO CHANDRA

00000017136

PENGARUH CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI SUZUKI ADAM MALIK MEDAN

(xv+ 66 halaman;6 figur; 29 tabel; 11 lampiran)

Penelitian ini dilakukan di Suzuki Adam Malik Medan yang merupakan distributor tunggal Suzuki atas nama PT. Trans Sumatera Agung Jaya. PT. Trans Sumatera Agung awalnya memiliki sedikit karyawan dan sekarang sudah memiliki 360 karyawan dan 4 anak cabang.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengungkapkan apakah ada pengaruh antara Citra Merek dan Loyalitas Pelanggan. Selanjutnya, penelitian ini juga akan membantu Anda mempelajari lebih lanjut tentang bidang ini.

Branding dianggap sebagai salah satu faktor penting yang sangat berpengaruh terhadap berdirinya suatu perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan perlu lebih memperhatikan merek mereka karena pelanggan akan lebih memilih perusahaan yang memiliki citra merek yang baik sehingga akan mempengaruhi loyalitas pelanggan.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan aplikasi IBM SPSS Statistics 25. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Penelitian ini termasuk uji statistic deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, koefisien korelasi, koefisien determinasi, analisis regresi linear dan uji Z-test.

Penelitian ini didasarkan pada uji Z-test, hasil pada Z-test menunjukkan angka (5,14) dimana lebih besari dari Z table (1,96). Jadi. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa ada pengaruh antara Citra Merek dan Loyalitas Pelanggan.

Beberapa rekomendasi yang telah disiapkan oleh penulis kepada Suzuki adalah menyarankan kepada pabrik Suzuki agar meningkatkan design bagian luar dari produk Suzuki dan mempertahankan serta mengembangkan produk dan servis dari Suzuki, dll.

Hasil penelitian ini didasarkan pada koefisien korelasi antara merek dan hubungan positif antara citra merek dan loyalitas pelanggan di Suzuki Jl. Adam Malik Medan. Secara keseluruhan, setelah analisis dan penelitian tentang perusahaan Suzuki, telah terbukti bahwa Citra Merek memiliki pengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan di Suzuki Jl. Adam Malik Medan.

Kata Kunci: Bisnis International, Pemasaran Internasional, Citra Merek, Loyalitas Pelanggan

Reference: 62