

**Pengaruh Citra Merek dan Kepercayaan Merek
Terhadap Loyalitas Pelanggan
Karya Indah Buana Cepat
Cabang Mojokerto**

Oleh:

Satrio Prabowo

Dosen Pembimbing:

Risca Fitri Ayuni, SE., MBA., MM

ABSTRAKSI

Dalam era globalisasi dewasa ini perkembangan bisnis mengalami banyak perubahan, hal ini tidak terlepas dari kemajuan teknologi. Salah satunya penggunaan internet. Perkembangan internet menyebabkan semakin berkembangnya elektronik bisnis seperti situs jual beli secara online. Munculnya situs jual beli online membuat jasa ekspedisi pengiriman barang seperti jasa pengiriman Karya Indah Buana Cepat semakin dibutuhkan untuk membantu proses transaksi pengiriman barang.

Citra Merek dan Kepercayaan Merek merupakan salah satu faktor kunci penting dalam meningkatkan loyalitas pelanggan guna mengembangkan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan untuk memenangkan persaingan. Tujuan dari penelitian ini adalah (1) menganalisis pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan (2) menganalisis pengaruh Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan (3) menganalisis variabel bebas yang berpengaruh dominan terhadap Loyalitas Pelanggan. Jumlah responden adalah 150 responden. Data dikumpulkan dengan menggunakan teknik survei, data dikumpulkan dengan menggunakan purposive sampling. Responden para pelanggan Karya Indah Buana Cepat Cabang Mojokerto dengan minimal penggunaan sebanyak dua kali. Metode pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Metode pengukuran responden dengan menggunakan kuesioner dengan skala likert 5 poin dan menggunakan perangkat lunak analisis *Generalized Structured Component Analysis (GeSCA)*.

Hasil penelitian adalah (1) Citra Merek berpengaruh signifikan dengan nilai *estimate* 0,247 dan CR 3,04* terhadap Loyalitas Pelanggan Karya Indah Buana Cepat Cabang Mojokerto (2) Kepercayaan Merek berpengaruh signifikan dengan nilai *estimate* 0,276 dan CR 3,45* terhadap Loyalitas Pelanggan Karya Indah Buana Cepat Cabang Mojokerto (3) Variabel bebas yang berpengaruh paling dominan adalah Pengaruh Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Karya Indah Buana Cepat Cabang Mojokerto.

Kata kunci : *Citra Merek, Kepercayaan Merek, Loyalitas Pelanggan.*