

Pengaruh citra merek terhadap loyalitas pelanggan maskapai penerbangan Garuda Indonesia = The effect of brand image on customer loyalty of Garuda Indonesia airline

Melka Neria S., author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20317744&lokasi=lokal>

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana pengaruh citra merek terhadap loyalitas konsumen. penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah 160 konsumen maskapai penerbangan Garuda Indonesia di bandara Soekarno Hatta, Cengkareng, Banten, Jawa Barat dengan menggunakan metode non-probability sampling serta teknik purposive. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner dan dianalisis menggunakan analisis regresi linear sederhana.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa citra merek mempengaruhi loyalitas konsumen sebesar 68% dan sisanya 32% dipengaruhi oleh faktor lain. Hasil analisis menunjukkan citra merek memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas konsumen.

.....The objective of this research is to analyze how the effect of brand image on customer loyalty. This research applied quantitative approach. The sample of this research is 160 Garuda Indonesia Soekarno-Hatta Airport customers, collected using non-probability sampling and purposive technique. This research used questionnaire as research instrument and analyzed with simple linear regression.

The result of this research indicate that brand image give effect on customer loyalty to 68%, and the residual equal to 32% effected by some other factors. This analysis result indicate that brand image have an effect on customer loyalty.