

INTISARI

Merek merupakan elemen yang sangat penting di berbagai aspek khususnya pemasaran. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mempelajari pengaruh dari variabel kepercayaan merek yang terdiri dari karakteristik merek, karakteristik perusahaan, dan karakteristik merek-konsumen terhadap loyalitas merek yaitu studi pada pelanggan Lion Air di Yogyakarta.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari 75 responden dengan menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling. Alat analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa secara bersama-sama variabel kepercayaan atas merek yang terdiri dari karakteristik merek, karakteristik perusahaan, dan karakteristik merek-konsumen berpengaruh terhadap loyalitas merek. Secara parsial variabel karakteristik merek berpengaruh terhadap loyalitas merek. Dalam upaya meningkatkan loyalitas merek, perusahaan harus senantiasa meningkatkan dan mempertahankan kepercayaan pelanggan terhadap merek.

Kata kunci : kepercayaan atas merek, karakteristik merek, karakteristik perusahaan, karakteristik merek-konsumen, loyalitas merek, dan maskapai penerbangan Lion Air.

ABSTRACT

Brand is an important element in many aspects especially in marketing. This research aims at finding out and learning the effects of brand trust variables consisting of brand characteristics, company characteristics, and consumers-brand characteristics toward brand loyalty which is a study on Lion Air customers in Yogyakarta.

Data used in this research are primary data obtained from 75 respondents by using questionnaires in which their validity and reliability were tested. Purposive sampling technique was used in taking the sample. Multiple linier regression analysis was applied in analyzing the data.

The research shows that brand trust variables consisting of brand characteristics, company characteristics, and consumers-brand characteristics influence brand loyalty. Partially, brand characteristics variables influence brand loyalty. In improving brand loyalty, companies should always improve and maintain customers' trust on brand.

Keywords: Brand Trust, Brand Characteristics, Company Characteristics, Consumers-Brand Characteristics, Brand Loyalty, and Lion Air Airlines.