

INTISARI

Distro yang merupakan singkatan dari *distribution store* yaitu jenis toko di Indonesia yang menjual pakaian dan aksesoris yang dititipkan oleh pembuat pakaian, atau diProduksi sendiri (www.betana.com) yang pada umumnya merupakan industri kecil dan menengah (IKM) dengan merek *independen* yang dikembangkan kalangan muda. Di dalam sebuah bisnis sangat kental dengan persaingan terutama didalam hal citra merek dan kepuasan konsumen. Hal inilah yang menjadi salah satu tonggak maju atau mundurnya sebuah bisnis. Salah satu distro yang saat ini cukup maju dan sekaligus saya jadikan obyek penelitian adalah distro In T-Shirt di Yogyakarta.

Adapun maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah untuk seberapa besar pengaruh dari citra merek dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan serta untuk mengetahui seberapa besar pengaruh simultan dari kedua hal tersebut diatas terhadap loyalitas pelanggan.

Di dalam penelitian ini, saya menggunakan metode pengujian instrumen dimaksudkan untuk menguji validitas dan realibilitas quisioner yang akan digunakan dalam penelitian sehingga dapat diketahui sampai sejauh mana quisioner dapat menjadi alat pengukur yang valid dan stabil dalam mengukur gejala yang ada.

Dari hasil penelitian, dapat saya simpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan dari variabel citra merek terhadap loyalitas konsumen dalam berkunjung ke In T-Shirt.

Kata kunci : Merek, Kepuasan, Loyalitas

ABSTRACT

Distributions which stands for the type of store distribution store in Indonesia that sell clothing and accessories that are deposited by the makers of clothing, or a self-produced (www.betana.com) which are generally small and medium industries (SMEs) with an independent brand that developed among young. In a very strong business with tertutama competition in terms of brand image and customer satisfaction. This has become one of the pillars forward or a business retreat. One distro that is currently well advanced and at the same time I made the object of research is the distro In T-Shirt in Yogyakarta.

The intent and purpose of this research is to how big the influence of brand image on customer loyalty and satisfaction as well as to determine how much the simultaneous influence of both of the above on customer loyalty.

In this study, I use test instrument intended to test the validity and reliability of questionnaires that will be used in research so as to know the extent to which the questioner may be a valid measuring tool and stable in measuring symptoms.

From the research, I can conclude that there is a significant effect of the variable brand image on consumer loyalty in a visit to In T-Shirt.

Keywords: Brand, Satisfaction, Loyalty