

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Online Gudang Tisu Murah Melalui Media Sosial Tiktok” ini ditulis oleh Mar’atus Sholikhah, NIM. 126405212109, Jurusan Manajemen Bisnis Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, Pembimbing Zaki Bahrun Ni’am, S.Pd., M.Akun.

Kata kunci: Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perkembangan teknologi, informasi dan komunikasi yang semakin pesat serta persaingan pada dunia bisnis, khususnya pada bisnis online. Saat ini banyak pelaku bisnis yang menggunakan aplikasi tiktok sebagai media untuk berbisnis, namun tidak semua pelaku bisnis dapat membangun hubungan yang baik dengan pelanggan. Karena banyaknya penjual dengan produk yang sama menyebabkan pelanggan cenderung berpindah-pindah mencari penawaran terbaik. Untuk membangun hubungan baik dengan pelanggan adalah dengan strategi yang tepat salah satunya dengan menciptakan citra merek, kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan yang baik.

Tujuan dari penelitian ini adalah : (1) Untuk mengetahui citra merek berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada toko online Gudang Tisu Murah melalui media sosial Tiktok, (2) Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada toko online Gudang Tisu Murah melalui media sosial Tiktok, (3) Untuk mengetahui kepercayaan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada toko online Gudang Tisu Murah melalui media sosial Tiktok, (4) Untuk mengetahui citra merek, kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada toko online Gudang Tisu Murah melalui media sosial Tiktok,

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dan jenis penelitian asosiatif, dengan data primer yang dikumpulkan menggunakan angket secara online. Pengambilan sampel menggunakan *sampling purposive*. Responden yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 98 orang. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada pelanggan toko gudang tisu murah, (2) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan toko gudang tisu murah, (3) Kepercayaan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan toko gudang tisu murah, (4) Secara simultan citra merek, kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

ABSTRACT

Thesis entitled "The Influence of Brand Image, Service Quality and Customer Trust on Customer Loyalty at Gudang Tisu Murah Online Store Through Tiktok Social Media" was written by Mar'atus Sholikhah, NIM. 126405212109, Department of Sharia Business Management, Faculty of Islamic Economics and Business, UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, Supervisor Zaki Bahrn Ni'am, S.Pd., M.Akun.

Keywords: Brand Image, Service Quality, Customer Trust, Customer Loyalty

This research is motivated by the rapid development of technology, information and communication and competition in the business world, especially in online business. Currently, many business people use the TikTok application as a medium for doing business, but not all business people can build good relationships with customers. Because there are many sellers with the same products, customers tend to move around looking for the best deals. To build good relationships with customers is with the right strategy, one of which is by creating a brand image, quality of service and customer trust.

The purpose of this study is: (1) To find out brand image, service quality and customer trust have a significant effect on consumer loyalty to the Gudang Tisu Murah online store through Tiktok social media, (2) To find out brand image has a significant effect on consumer loyalty to the Gudang Tisu Murah online store through Tiktok social media, (3) To find out service quality has a significant effect on consumer loyalty to the Gudang Tisu Murah online store through Tiktok social media, (4) To find out customer trust has a significant effect on consumer loyalty to the Gudang Tisu Murah online store through Tiktok social media.

The research method used is a quantitative approach and associative research type, with primary data collected using an online questionnaire. Sampling using purposive sampling. The respondents used in this study amounted to 98 people. This study uses multiple linear regression analysis.

The results of this study indicate that (1) Brand image has a positive and significant effect on customer loyalty in cheap tissue warehouse store customers, (2) Service quality has a positive and significant effect on customer loyalty in cheap tissue warehouse stores, (3) Customer trust has a positive and significant effect on customer loyalty in cheap tissue warehouse stores, (4) Simultaneously, brand image, service quality and customer trust have a positive and significant effect on customer loyalty.