

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “**Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pengguna Sepeda Motor Honda Skutik (Skuter Matik) (Studi Kasus Pengguna Sepeda Motor Honda Skutik (Skuter Matik) Pada Mahasiswa S1 IAIN Tulungagung)**” ini ditulias oleh Nindya Carera, NIM 1742143198, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Ekonomi Syariah, Institut Agama Islam Negeri Tulungagung dibimbing oleh Dr. H. Mashudi, M.Pd.I.

Dalam persaingan di dunia transportasi di Indonesia khususnya sepeda motor, loyalitas konsumen merupakan faktor utama untuk tetap menjaga konsumen yang sudah loyal agar tidak beralih atau berpindah kepada kompetitor sejenis. Loyalitas konsumen merupakan keuntungan terbesar bagi para pengusaha. Jadi tidak mengherankan bila loyalitas tersebut dijadikan target utama dalam berbisnis. Karena dengan terciptanya loyalitas konsumen yang tinggi, maka hal tersebut merupakan kabar baik bagi perkembangan bisnis kedepannya.

Jenis penelitian ini adalah penelitian assosiatif, dengan tujuan untuk melihat hubungan citra merek, kualitas produk dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen sepeda motor honda skuter matik. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *Insidental Sampling*. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yaitu mahasiswa IAIN Tulungagung yang sedang atau pernah menggunakan Sepeda Motor Honda Skuter Matik. Tahap selanjutnya, data kuesioner dianalisis dengan regresi linier berganda yang berfungsi untuk membuktikan hipotesis penelitian. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa citra merek, kualitas produk dan kepuasan konsumen mempengaruhi signifikan terhadap loyalitas konsumen secara parsial maupun simultan.

Kata kunci : citra merek, kualitas produk, kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen

ABSTRACT

The thesis with the title "The Influence of Brand Image, Product Quality and Consumer Satisfaction to the Loyalty of Customer Honda Skutik (Scooter Matik) Motorcycle (Case Study of Honda Skutik (Matic Scooter) Motorcycle at IAIN S1 Tulungagung Student)" written by Nindya Carera, NIM 1742143198, Faculty of Economics and Islamic Business, Department of Sharia Economics, Tulungagung Institute State of Islamic, with Dr. H. Mashudi, M.Pd.I as Advisor.

The competition of transportation in Indonesia especially in the motorcycles, consumer loyalty is the main factor to keep the loyal consumers in order not to switch or move to similar competitors. Consumer loyalty is the biggest advantage for entrepreneurs. So it is not surprising if the loyalty used as the main target in business. Because with the creation of high consumer loyalty, that are good news for future business development.

The type of this research is associative research, with the purpose to see the relationship of brand image, product quality and customer satisfaction to the loyalty of consumer honda scooter matik motorcycle. The sampling technique in this research used Incidental Sampling with 100 respondents from IAIN Tulungagung students who used or have never used Honda Scooter Matik Motorcycle. Then, the questionnaire data analyzed by multiple linear regression that serves to prove the research hypothesis. From result of research indicate that brand image, product quality and consumer satisfaction influence significant to consumer loyalty partially or simultaneously.

Keywords : brand image, product quality, customer satisfaction, and customer loyalty