

ABSTRAKSI

ANDY HENDRI. *Analisis Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Mediasi Kepuasan Konsumen Pada Produk TDR Racing : Study Pada Toko ZOOM Motor Kebon Jeruk, Jakarta Barat* (dibimbing oleh Tantri Yanuar Rahmat Syah).

Perkembangan sepeda motor di Indonesia dari tahun ke tahun semakin tinggi. Meningkatnya pengguna sepeda motor di Indonesia diikuti juga oleh meningkatnya permintaan atas produk *spare part* motor. Hal ini membuat persaingan dalam dunia industri spare part motor di Indonesia menjadi semakin ketat karena bermunculan merek-merek baru yang membuat pilihan semakin banyak. Perusahaan harus mampu menciptakan Citra yang baik terhadap mereknya sehingga dapat membuat orang-orang membeli produknya, sehingga pada akhirnya terciptalah kepuasan dan kepuasan itu dapat terus berkembang menjadi loyalitas konsumen terhadap produk.

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner sebanyak 70 kepada responden yang membeli produk TDR Racing di Toko ZOOM Motor Kebon Jeruk, Jakarta Barat. Metode analisis yang digunakan adalah uji *structural equation model* (SEM).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa citra merek yang dimiliki produk TDR Racing berhasil mempengaruhi terciptanya kepuasan konsumen. Namun, citra merek yang dimiliki TDR Racing belum tentu membuat konsumen menjadi loyal terhadap produk TDR Racing, tetapi untuk membuat konsumen menjadi loyal terhadap produk TDR Racing perusahaan harus mampu menimbulkan rasa kepuasan konsumen terhadap produk TDR Racing terlebih dahulu.

ABSTRACT

ANDY HENDRI. *Analysis Brand Image To Costumer Loyalty With Mediation Customer Satisfaction On Product of TDR Racing : Study On Zoom Motor Kebon Jeruk, West Jakarta* (under the supervision of Tantri Yanuar Rahmat Syah).

Development of motorcycles in Indonesia very high. Development of riders in Indonesia was also increased demand for spare parts. This makes the competition in the world of spare parts industry in Indonesia is becoming increasingly intense as emerging new brands that make more choices. Corporate must make good brand image so that can peoples buy there products, and finally can reached customer satisfactions and hopefully this customer satisfaction can development be customer loyalty with products.

This research was conducted by distributing 70 questionnaires to respondents who buy product of TDR Racing in ZOOM Motor Kebun Jeruk, West Jakarta. The method that was used in this study is Structural Equation Model (SEM) test.

The results of this research indicate that the brand image of TDR Racing can make influence for costumer satisfaction. But the brand image of TDR Racing can not make costumer be loyal to product of TDR Racing. To make costumer to be loyal with TDR Racing, corporate must be generate costumer satisfaction to product TDR Racing first.