

ABSTRAK

Dina Sartika, 11321059. Analisis Pengaruh Citra Merek (Brand Image) dan Kepuasan Pelanggan dalam Loyalitas Produk Apple Iphone 6: Studi Pada Masyarakat Desa Condongcatur, Sleman. Skripsi Sarjana. Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya, Universitas Islam Indonesia, 2016

Di era modern saat ini mengharuskan tiap individu untuk mengikuti perkembangan teknologi, yang paling utama adalah teknologi komunikasi. Tidak dapat dibayangkan bagaimana teknologi komunikasi telah mengubah kehidupan manusia, terutama yang namanya telepon seluler. Telepon seluler adalah perangkat komunikasi elektronik yang memiliki kemampuan dasar yang sama dengan telepon konvensional saluran tetap, namun dapat dibawa kemana-mana dan tidak perlu disambungkan menggunakan kabel telepon. Berdasarkan latarbelakang diatas penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh Citra Merek (*Brand Image*) dan Kepuasan Pelanggan dalam Loyalitas Produk Apple Iphone 6 di Desa Condongcatur, Sleman.

Penelitian ini menggunakan teori ketergantungan, teori ini menggunakan pendekatan keseluruhan melalui pendekatan kasus. Dimana ketergantungan disini adalah akibat proses kapitalisme global dan keseluruhan dinamika yang menjadi perhatian dari pendekatan ini. Hal ini sesuai dengan berkembangnya media di Indonesia, salah satunya media elektronik yaitu handphone. Penelitian ini menggunakan paradigma positivis dan pendekatan kuantitatif. Metode yang digunakan adalah jenis penelitian survei menggunakan kuisioner yang dibagikan kepada masyarakat Desa Condongcatur, Sleman - Yogyakarta. .

Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra merek mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas sebesar 67.4%, kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas sebesar 65.9%. Kemudian untuk menunjukkan besarnya citra merek dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas dapat dijelaskan oleh kedua variabel bebasnya dapat dilihat dari koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.667 atau 66.7%.

Kata Kunci : Citra Merek, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas

ABSTRACT

Dina Sartika, 11321059. *Influence Analysis and Customer Satisfaction in Product Loyalty of Apple Iphone 6: A Study on the Society of Condongcatur Village, Sleman. Bachelor Degree. Communication Studies Program, Faculty of Psychology and Social Culture, Islamic University Indonesia, 2016.*

In the modern era requires each individual to keep up with technology, more important things is communication technology. Can not imagine how communication technology has changed the lives human being, especially on mobile phone. Mobile phone is electronic communication device which has the same basic ability with a conventional phone line fixed, but it can be taken anywhere and does not need to connected with phone cable. Based on the above background of this research has a purpose to find out the influence of Brand Image and Customer Satisfaction in Product Loyalty of Apple Iphone 6 at Condongcatur Village, Sleman.

This research used dependency theory, this theory using the overall approach through approach. Where dependence here is due to the process of global capitalism and the overall dynamics of the concern of this approach. This is in accordance with the development of media in Indonesia, one of the electronic media is mobile phone. This research used the paradigm of positivism and quantitative approaches. The method used is the type of survey research that using questionnaires distributed to Condongcatur Village, Sleman – Yogyakarta.

The result of this research showed that the brand image has a significant influence on the loyalty of 67.4%, customer satisfaction has a significant influence on the loyalty of 65.9%, then to show the magnitude of brand image and customer satisfaction to loyalty can be explained by both the independent variable can be seen from the determination coefficient (R^2) of 0.667 means that at 66.7%.

Keywords: Brand Image, Customer Satisfaction, Loyalty, Influence.

