

**Pengaruh Kepercayaan merek Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap
Loyalitas Pelanggan Sepeda Motor Kawasaki di Kota Payakumbuh
dan Kabupaten Lima Puluh Kota**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar Sarjana
Pada Program Studi S1
Fakultas Ekonomi Universitas Andalas



Pembimbing 1: Ranny Fitriana Faisal,BPM.,MHRM
Pembimbing 2: Erizal N,SE.,MM

Diajukan Oleh:
Arie Irvianda
0910522251

Kepada
**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ANDALAS
PAYAKUMBUH
2016**



No. Alumni Universitas: ARIE IRVIANDA No. Alumni Fakultas:
 a) Tempat/tanggal Lahir: Payakumbuh/18April 1994 b) Nama Orang Tua: Nursal dan Irdawati c) Fakultas:Ekonomi d) Jurusan: Manajemen e) No. BP: 0910522251 f) Tanggal Lulus: 23 April 2016 g) Predikat Lulus: Memuaskan h) IPK:2,64 i) Lama Studi: 6 tahun 2 bulan j) Alamat Orang Tua: Kelurahan Balai Kaliki, Kecamatan Payakumbuh Utara, Kota Payakumbuh

Pengaruh Kepercayaan Merek dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Sepeda Motor Kawasaki Di Kota Payakumbuh Dan Kabupaten Lima Puluh Kota

Skripsi oleh: Arie Irviana
Pembimbing 1: Ranny Fitriana Faisal, BPM.,MHRM
Pembimbing 2:Erizal N, SE., MM

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kepercayaan Merek dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan sepeda motor Kawasaki di Kota Payakumbuh dan Kabupaten Lima Puluh Kota . Sampel penelitian ini adalah Pengguna sepeda motor Kawasaki yang berada di Kota Payakumbuh dan Kabupaten Lima Puluh Kota. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 125 responden, dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan menyebarkan kuesioner. Pengolahan data penelitian ini menggunakan *software SPSS for windows version 20*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan dari variabel Kepercayaan Merek dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. Maka dari itu beberapa cara untuk menciptakan loyalitas pelanggan adalah dengan meningkatkan kualitas dari sepeda motor Kawasaki, karena kualitas sepeda motor yang baik akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan sepeda motor Kawasaki. Selain itu keberadaan *service center* yang merata di setiap daerah juga akan meningkatkan kepercayaan merek dan kepuasan pelanggan sehingga akan meningkatkan loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Kepercayaan merek, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

Skripsi ini telah dipertahankan didepan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal: 23 April 2016. Abstrak ini telah disetujui oleh pembimbing dan penguji:

Tanda Tangan	1.	2.	3.	4.
Nama Terang	Ranny Fitriana Faisal, BPM., MHRM	Erizal N, SE., MM	DR. Verinita, SE., M.Si	Faisal Ali Ahmad, SP., Msi

Mengetahui,
 Koordinator
 FEUA Kampus II Payakumbuh :

Lukman, SE., M.Si
 NIP:196411231993031001

