

ABSTRAKSI

Judul : **PENGARUH CITRA MEREK (*BRAND IMAGE*) DAN KEPERCAYAAN MEREK (*BRAND TRUST*) TERHADAP LOYALITAS MEREK (*BRAND LOYALTY*) MASKAPAI PENERBANGAN BATAVIA AIR**
Nama : **Dewanty Dewi Perdana**
NIM : **D2D005219**
Jurusan : **Administrasi Bisnis FISIP Universitas Diponegoro**
Approved : **Maret 2009**

Citra merek dan kepercayaan merek adalah faktor yang mempengaruhi penciptaan loyalitas merek. Merek yang mampu memberikan kesan yang berarti bagi konsumen akan lebih mudah mendapat perhatian khusus dari konsumen. Dalam persaingan yang semakin ketat mendorong perusahaan untuk lebih memfokuskan pada upaya untuk mempertahankan pelanggan yang ada. Untuk dapat *survive* dalam lingkungan bisnisnya, salah satunya dengan menguatkan citra merek dan membangun, memelihara, serta mempertahankan kepercayaan pelanggan terhadap merek sehingga tercipta loyalitas merek. Mempertahankan konsumen yang loyal sangat penting dalam memenangkan persaingan pasar. Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh citra merek dan kepercayaan merek terhadap loyalitas merek.

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah adanya penurunan jumlah pengguna jasa maskapai penerbangan Batavia Air pada tahun 2007. Oleh karena itu, perlu diteliti hal-hal yang berhubungan dengan citra merek dan kepercayaan pelanggan terhadap merek Batavia Air yang akan mempengaruhi loyalitas pelanggan.

Tipe penelitian yang digunakan adalah *eksplanatory* dengan jenis data primer dan sekunder. Pengumpulan data primer melalui kuesioner dengan penentuan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dianalisa dengan analisis kualitatif tanpa angka dan analisis kuantitatif dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, koefisien korelasi, koefisien determinasi, regresi linier sederhana, regresi linier berganda, uji T, dan uji F dengan bantuan program SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra merek dan kepercayaan merek perusahaan kategori baik, namun masih terdapat masalah dalam ketepatan waktu penerbangan yang sering tidak sesuai jadwal. Loyalitas merek kategori tinggi, namun masih terdapat masalah yaitu pengguna jasa mudah terpengaruh pada merek lain dikarenakan pelanggan kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh jasa maskapai Batavia Air, serta banyaknya pesaing yang ada.

Saran yang dapat disampaikan adalah perusahaan hendaknya lebih memperhatikan masalah waktu dan mengatur jadwal dengan lebih baik agar tidak lagi sering terjadi keterlambatan atau pembatalan jadwal penerbangan.