

PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS MEREK (STUDI KASUS SEPEDA MOTOR MEREK YAMAHA DI KOTA PARIAMAN)

Jeki Sabrilah, Reni Yuliviona,, Purbo Jadmiko

Sari

Saat ini persaingan sepeda motor di Indonesia sangat kompetitif. Setiap perusahaan selalu berinovasi dalam mengeluarkan produk barunya baik merek lama maupun merek baru agar sesuai dengan kebutuhan konsumen. Permasalahan yang terjadi di Kota Pariaman adalah konsumen sepeda motor merek Yamaha kurang loyal.

Teori dalam penelitian ini adalah tentang loyalitas merek menurut Tjiptono (2005), komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko atau pemasok berdasarkan sikap yang sangat positif dan tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten. Menurut Kotler dan Armstrong (2008) kualitas produk adalah kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya, meliputi daya tahan, keandalan, ketepatan, kemudahan operasi dan perbaikan serta atribut bernilai lainnya. Menurut Kotler & Keller (2016) citra merek adalah nama, istilah, tanda, symbol, atau desain atau kombinasi dari semuanya itu yang dimaksudkan untuk mengidentifikasi barang atau jasa dari seseorang atau sekelompok penjual untuk membedakannya dari produk atau barang pesaing. Kepuasan (satisfaction) merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi mereka (Kotler dan Keller, 2009).

Populasi dalam penelitian ini adalah semua konsumen yang memiliki sepeda motor Yamaha di Kota Pariaman. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 136 orang. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah purposive sampling. Metode analisa data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini ditemukan bahwa kualitas produk berpengaruh positif terhadap loyalitas merek sepeda motor merek Yamaha di Kota Pariaman. citra merek berpengaruh positif terhadap loyalitas merek sepeda motor merek Yamaha di Kota Pariaman. Kepuasan berpengaruh positif terhadap loyalitas merek sepeda motor merek Yamaha di Kota Pariaman.

Kontribusi yang dapat diberikan kepada perusahaan PT. Yamaha Indonesia Manufaktur (YIMM) adalah meningkatkan kualitas produk mereka seperti daya tahan mesin, keandalan di semua medan agar dapat meningkatkan loyalitas konsumen. Dengan semakin baiknya kualitas produk dapat meningkatkan penjualan karena konsumen yang loyal akan melakukan pembelian ulang.

Kata Kunci : kualitas produk, citra merek, kepuasan dan loyalitas merek.