ABSTRAK

“Analisis Loyalitas Merek Produk Skaters Pada CV. Opey Production Bandung (Survey Pada Konsumen Di Bandung Indah Plaza)”
Oleh Sendi Sipahutar, dibawah bimbingan : Raeny Dwi Santy, SE., M.Si

Kesetiaan konsumen terhadap merek pilihannya disebut *brand loyalty*, yaitu komitmen hakiki dalam membeli ulang sebuah merek yang istimewa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggapan konsumen terhadap Loyalitas merek skaters yang diproduksi CV. Opey Production.

Loyalitas merek menunjukkan adanya suatu ikatan antara pelanggan dengan merek tertentu dan ini sering kali ditandai dengan adanya pembelian ulang dari pelanggan. Loyalitas merek yang tinggi dapat meningkatkan perdagangan, dan dapat menarik minat pelanggan baru karena mereka memiliki keyakinan bahwa membeli produk bermerek minimal dapat mengurangi risiko.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan variabel loyalitas merek. Teknik pengumpulan data menggunakan unit wawancara, kuesioner, dan kepustakaan. Untuk analisis penelitian ini adalah konsumen yang melakukan pembelian di distro skaters, dengan sampel yang ditetapkan sebanyak 55 responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai Analisis Loyalitas Produk Merek Skaters Pada CV. Opey Production Bandung menunjukkan skor 85.96%, dengan kriteria sangat tinggi karena mayoritas responden mengenai Pengukuran perilaku, biaya peralihan, pengukuran kepuasan, merek kesukaan, dan komitmen mendapat respon setuju.

Kata Kunci : Loyalitas merek dan pelanggan