

ABSTRAK

PENGARUH BRAND IMAGE TERHADAP LOYALITAS MEREK: MEDIASI BRAND TRUST (Studi Pada Pengguna Aplikasi Tokopedia)

Wikandrio Pinto Pangarso
Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2024

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) pengaruh *brand image* terhadap loyalitas merek, 2) pengaruh *brand image* terhadap loyalitas merek dengan *brand trust* sebagai mediasi. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pengguna Tokopedia dalam kategori pembeli bukan penjual dan sampel penelitian berjumlah 96 responden dengan kriteria berusia minimal 20 tahun serta pernah melakukan pembelian sebanyak minimal 2 kali dalam waktu 6 bulan terakhir sebelum pengambilan data. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah PLS (*partial least square*) dengan menggunakan SmartPLS 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) *brand image* secara langsung berpengaruh terhadap loyalitas merek, 2) *brand image* berpengaruh terhadap loyalitas merek dengan mediasi sebagian oleh *brand trust*.

Kata kunci: *Brand image*, *Brand Trust*, Loyalitas Merek

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF BRAND IMAGE ON BRAND LOYALTY: MEDIATION OF BRAND TRUST (A Study on Tokopedia Application Users)

Wikandrio Pinto Pangarso
Management Study Program, Faculty of Economics
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2024

This study aims to investigate: 1) the effect of brand image on brand loyalty, and 2) the effect of brand image on brand loyalty with brand trust as a mediating variable. The population for this research includes all Tokopedia users categorized as buyers, not sellers, with a sample size of 96 respondents age minimum 20 years who have made a minimum of 2 purchases within the last 6 months prior to data collection. The analytical technique used in this study is Partial Least Squares (PLS) using SmartPLS 4. The results indicate that: 1) brand image has a direct effect on brand loyalty, and 2) brand image influences brand loyalty with partial mediation by brand trust.

Keywords: Brand Image, Brand Trust, Brand Loyalty