

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS TARUMANAGARA  
JAKARTA

### **ABSTRAK**

(A) DAISY CARISSA (915160117)

(B) PENGARUH CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN DI KALANGAN MAHASISWA JAKARTA BARAT  
(STUDI PADA FITUR PEMBELIAN TIKET PESAWAT PADA  
APLIKASI TIKET.COM)

(C) xiv+ 54 hlm, 2020, tabel 17 , gambar 4, lampiran 6

(D) *PUBLIC RELATIONS*

Abstrak:

Internet saat ini tidak hanya digunakan untuk keperluan pekerjaan dan pendidikan, tetapi juga semakin dekat dengan kebutuhan sehari-hari. Hal tersebut menyebabkan perubahan dalam penggunaan smartphone yang dulunya hanya untuk panggilan telepon dan mengirim pesan, tetapi sekarang mampu orang menginginkan kepraktisan yang hanya dapat diakses melalui keragaman yang dapat membantu kegiatan sehari hari mereka, sehingga aplikasi berbasis online muncul. Tiket.com adalah aplikasi pembelian tiket online. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh citra merek Tiket.com terhadap loyalitas pelanggan dengan menggunakan teori komunikasi pemasaran dengan konsep variabel citra merek dan loyalitas pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menguji hipotesa penelitian melalui analisis data dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji analisis regresi, uji hipotesis dan uji koefisien determinasi  $R^2$ , dengan jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah 80 mahasiswa di Jakarta Barat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa  $H_a$  diterima yang artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan citra merek terhadap loyalitas pelanggan serta dan terjadinya hubungan yang kuat antara Citra Merek (X) pada loyalitas pelanggan sebesar 0.700 atau 70 % terhadap loyalitas pelanggan (Y) dikalangan mahasiswa Jakarta Barat dan 30% dipengaruhi faktor lainnya

Kata Kunci: Citra Merek, Loyalitas Pelanggan

(E) Daftar Pustaka: 13 buku (2008-2018), 2 sumber  
*online*, 3 jurnal (F) Dr. Riris Loisa, M.Si.