**ABSTRAK**

Yohanna Purba / 22140622 / 2019 / Pengaruh Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan ASO Honda Motor Cibubur / Pembimbing: Prof. Dr. Husein Umar, S.E., MBA., M.M.

Industri otomotif Indonesia terus menggeliat dan menunjukkan kondisi positif di tengah perekonomian dalam negeri yang melambat pada tahun ini. Hal ini ditandai dengan terus bertambahnya kuantitas kendaraan yang dimiliki masyarakat pada saat ini, khususnya industri sepeda motor sangat nampak perkembangannya, sepeda motor lahir dengan berbagai merek, model, tipe, warna dan spesifikasi lainnya.Berdasarkan informasi dari kementerian Koperasi dan UKM dalam dua tahun terakhir jumlah penjualan motor di di Indonesia telah melampaui angka 5 juta unit. Dengan penjualan motor terbesar masih dipegang oleh Astra Honda Motor (AHM) yang mencetak penjualan tertinggi di tanah air sebesar 74,51%. Dengan perkembangan dunia usaha yang berkembang dengan sangat pesat, mengakibatkan konsep pemasaran pun turut berkembang. Pada umumnya setiap usaha bertujuan untuk mencari keuntungan, dan hal tersebut tidak terlepas dari kegiatan pemasaran. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Citra merek dan Kepuasan pelanggan Terhadap Loyalitas pelanggan ASO Honda Motor Cibubur.

Teori yang digunakan untuk mendukung penelitian ini adalah definisi beserta indikator – indikator dari citra merek, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan.

Obyek dari penelitian ini adalah Citra Merek, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan ASO Honda Motor Cibubur. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode komunikasi dan penarikan sampel menggunakan non probability sampling dengan teknik judgement sampling. Oleh karena itu, kuisioner disebar secara langsung kepada responden di ASO Honda Motor Cibubur sebanyak 70 responden yang menggunakan melakukan service secara rutin di ASO Honda Motor Cibubur. Prosedur yang digunakan untuk pengujian model dan pengolahan data adalah dengan menggunakan aplikasi SPSS 20.

Output yang dihasilkan SPSS 20 menunjukkan bahwa citra merek dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan ASO Honda Motor Cibubur.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah citra merek terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Citra Merek, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan**.**