

ABSTRAK

PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN *BRAND TRUST* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PT. ASURANSI JIWA SEQUIS LIFE BRANCH POLONIA MEDAN

OESRIMA INDAYANA

Program Studi Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Prima Indonesia

Tujuan penelitian ini dilakukan adalah untuk mengetahui Pengaruh Brand Image dan Brand Trust Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada PT Asuransi Jiwa Sequis Life Kota Medan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif yang dilakukan melalui pengumpulan data menggunakan kuisioner dan analisis data pengujian statistik. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yaitu nasabah yang mengikuti asuransi di PT Asuransi Jiwa Sequis Life Kota Medan yang berjumlah 55 orang. Analisis data yang digunakan adalah analisis jalur dengan menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistics versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Brand Image berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Asuransi Jiwa Sequis Life Branch Polonia Medan. Brand Trust berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Asuransi Jiwa Sequis Life Branch Polonia Medan. Brand Image dan Brand Trust berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Asuransi Jiwa Sequis Life Branch Polonia Medan. Brand Image berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Asuransi Jiwa Sequis Life Branch Polonia Medan. Brand Trust berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Asuransi Jiwa Sequis Life Branch Polonia Medan. Kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Asuransi Jiwa Sequis Life Branch Polonia Medan. Brand Image, Brand Trust dan kepuasan pelanggan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Asuransi Jiwa Sequis Life Branch Polonia Medan. Kepuasan pelanggan tidak mampu memediasi pengaruh brand image berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Asuransi Jiwa Sequis Life Branch Polonia Medan dan Kepuasan pelanggan tidak mampu memediasi pengaruh brand trust berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Asuransi Jiwa Sequis Life Branch Polonia Medan.

Kata Kunci : Brand Image, Brand Trust, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF BRAND IMAGE AND BRAND TRUST ON CUSTOMER LOYALTY WITH CUSTOMER SATISFACTION AS AN INTERVENING VARIABLE AT PT ASURANSI JIWA SEQUIS LIFE, MEDAN CITY

OESRIMA INDAYANA

*Master of Management Study Program
Faculty of Economics, Prima Indonesia University*

The purpose of this research was to determine the influence of brand image and product brand trust on customer loyalty with customer satisfaction as an intervening variable at PT Asuransi Jiwa Sequis Life, Medan City. The method used in this research is a quantitative descriptive method which is carried out through data collection using questionnaires and statistical testing data analysis. The samples taken in this research were all customers, namely customers who took insurance at PT Asuransi Jiwa Sequis Life, Medan City, totaling 55 people. The data analysis used is path analysis using the IBM SPSS Statistics version 26 application. The research results show that Brand Image has an effect on customer satisfaction at PT. Sequis Life Insurance Branch Polonia Medan. Brand Trust influences customer satisfaction at PT. Sequis Life Insurance Branch Polonia Medan. Brand Image and Brand Trust simultaneously influence customer satisfaction at PT. Sequis Life Insurance Branch Polonia Medan. Brand Image influences customer loyalty at PT. Sequis Life Insurance Branch Polonia Medan. Brand Trust influences customer loyalty at PT. Sequis Life Insurance Branch Polonia Medan. Customer satisfaction influences customer loyalty at PT. Sequis Life Insurance Branch Polonia Medan. Brand Image, Brand Trust and customer satisfaction simultaneously influence customer loyalty at PT. Sequis Life Insurance Branch Polonia Medan. Customer satisfaction is unable to mediate the influence of brand image on customer loyalty at PT. Sequis Life Insurance Branch Polonia Medan and customer satisfaction were unable to mediate the influence of brand trust on customer loyalty at PT. Sequis Life Insurance Branch Polonia Medan.

Keywords: *Brand Image, Brand Trust, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*