

ABSTRACT

THE EFFECT OF BRAND IDENTITY, BRAND IMAGE AND BRAND TRUST ON CUSTOMER LOYALTY FINANCIAL TECHNOLOGY (FINTECH) GO-PAY IN BANDAR LAMPUNG

By
Ardianto
1712110056

Loyalty shows the tendency of customers to use a certain brand with a high level of consistency. This means loyalty is always related to customer preferences and actual purchases on using GOPAY. The purpose of this Research was to find the effect of Brand Identity, Brand Image and Brand Trust on Customer Loyalty of Financial Technology Gopay in Bandar Lampung. The data collection was based on the direct communication between the researcher and respondents to obtain the consumer positioning data. The research method used the quantitative method, with the data analysis techniques using the multiple linear regression analysis. The data was taken from the questionnaire. The sample used 100 respondents who were Gopay users.

Keywords: Brand Identity, Brand Image, Brand Trust, Customer Loyalty



ABTRAK

PENGARUH IDENTITAS MEREK, CITRA MEREK DAN KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN *FINANCIAL TECHNOLOGY (FINTECH) GO-PAY* DI BANDAR LAMPUNG

Oleh:

Ardianto

Loyalitas menunjukkan kecenderungan pelanggan untuk menggunakan suatu Merek tertentu dengan tingkat konsistensi yang tinggi ini berarti Loyalitas selalu berkaitan dengan preferensi pelanggan dan pembelian aktual. Tentang penggunaan Go-Pay penelitian ini bertujuan untuk mengukur Pengaruh Identitas Merek ,Citra Merek Dan Kepercayaan Mrek Terhadap Loyalitas Pelanggan *Financial Technology* Go-Pay di Bandar Lampung mengumpulkan data, pengumpulan data berdasarkan komunikasi langsung antara peneliti dengan responden untuk mendapatkan data positioning konsumen. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, dengan teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Data yang digunakan adalah kuesioner. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 reponden yang pengguna Go-Pay .

Kata Kunci: Identitas Merek, Citra Merek, Kepercayaan Merek, Loyalitas Pelanggan