

ABSTRAK

INTAN DEWI WULANDARI, 2022, Pengaruh *Brand Image*, *Brand Ambassador* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada *E-Commerce* Toko Pedia. Skripsi, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wiraraja. Pembimbing Drs. Ec. M. Munir Syam, AR,MM.

Selain *brand image* dan *Brand Ambassador* faktor lain yang dapat mempengaruhi Loyalitas Konsumen pembelian produk pada *e-commerce* adalah Kualitas produk. Kualitas produk merupakan salah satu indikator mengenai baik tidaknya kualitas suatu produk.

Tujuan penelitian 1) Untuk mengetahui *Brand Image*, berpengaruh Terhadap Loyalitas Konsumen pada *E-commerce* Tokopedia, 2) Untuk mengetahui *Brand Ambassador* berpengaruh Terhadap Loyalitas Konsumen pada *E-commerce* Tokopedia. 3) Untuk mengetahui dan kualitas produk berpengaruh Terhadap Loyalitas Konsumen pada *E-commerce* Tokopedia, dan 4) Untuk mengetahui *Brand Image*, *Brand Ambassador* dan kualitas produk berpengaruh Terhadap Loyalitas Konsumen pada *E-commerce* Tokopedia. Dalam menjawab permasalahan tersebut, penelitian menggunakan penelitian kuantitatif dengan statistik.

Hasil penelitian menunjukkan *brand image*, *brand ambassador* dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen, variabel tersebut mempunyai tingkat pengaruh signifikan yang kuat dengan nilai regresi linier berganda sama sama positif, 1) *Brand Image* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas konsumen pada *E-commerce* Tokopedia, 2) *Brand Ambassador* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas konsumen pada *E-commerce* Tokopedia, 3) Kualitas produk mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas konsumen pada *E-commerce* Tokopedia, dan 4) *Brand Image*, *Brand Ambassador* dan kualitas produk mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas konsumen pada *E-commerce* Tokopedia.

Kata Kunci : *Brand Image*, *Brand Ambassador*, Kualitas Produk dan Loyalitas Konsumen

ABSTRACT

INTAN DEWI WULANDARI, 2022, *Influence Brand is Image, Brand is Ambassador and Service quality to Loyalitas Consumer On E Commerce Pedia's shop*. Paper, Studi's program Management, Economic faculty and Wiraraja's University Business. counsellor.Drs. Ec. M. Munir Syam, AR,MM.

Besides brand is image and Brand Ambassador other factor that can regard Loyalitas product buy Consumer on e commerce are product quality. Product quality constitutes one of indicator hit good don't it quality a product.

To the effect research 1) To know Brand is Image, having for to Loyalitas Consumer on E commerce Tokopedia, 2) To know Brand Ambassador having for to Loyalitas Consumer on E commerce Tokopedia. 3) To know and influential product qualities to Loyalitas Consumers on E commerce Tokopedia, and 4) To know Brand is Image, Brand Ambassador and influential product quality to Loyalitas Consumer on E commerce Tokopedia. In answers about problem that, research utilizes quantitative research with statistical.

Result observationaling to point out brand is image, brand is ambassador and influential product quality signifikan to loyalitas consumer, that variable have signifikan's influence zoom that strong with same bifilar linear regression point positive, 1) Brand is Image having influence that signifikan to loyalitas consumer on E commerce Tokopedia, 2) Brand Ambassador having influence that signifikan to loyalitas consumer on E commerce Tokopedia, 3) product quality have influences that signifikan to loyalitas consumer on E commerce Tokopedia, and 4) Brand is Image, Brand Ambassador and product quality have influence that signifikan to loyalitas consumer on E commerce Tokopedia.

Key word : *Brand is Image, Brand is Ambassador, Product quality and Loyalitas Is Consumer*