

## **ABSTRAK**

**Agus Miati Siahaan 2018119006**

**Dr. Nafiah Ariyani,SE,M.Si**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *brand image* terhadap loyalitas konsumen pengguna kartu kredit bank BCA di KCU Sudirman. Loyalitas konsumen merupakan hal yang penting untuk dilakukan suatu perusahaan untuk mengatasi persaingan yang ketat di dunia usaha sekarang ini. Salah satu jalan untuk meraih keunggulan kompetisi dalam mempertahankan loyalitas konsumen adalah dengan membentuk citra merek yang baik di mata konsumen.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan kuesioner. Pernyataan – pernyataan yang digunakan dalam kuesioner disusun berdasarkan skala Likert dan hasil kuesioner akan dianalisis secara deskriptif. Teknik analisis data yang digunakan ialah analisis Regresi Linier Berganda yang diolah dengan bantuan SPSS versi 26.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa variabel citra merek yang terdiri dari dimensi citra pembuat, citra pemakai, dan citra produk secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif (signifikan) terhadap variabel loyalitas konsumen. Hasil penelitian ini diharapkan semakin memperkuat produk kartu kredit BCA melalui beberapa saluran inovatif dan tepat guna dalam rangka meningkatkan kapasitas kartu kredit BCA di mata konsumen.

**Kata Kunci : Citra Merek, Citra Pembuat, Citra Pemakai, Citra Produk, Loyalitas Konsumen**