

## ABSTRAKSI

Teofilo Jocar Da Conceição Amaral, Nomor Induk Mahasiswa 152110065, Program Studi Administrasi Bisnis. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta. Judul “Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya pada Kepercayaan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Bus Sumber Selamat di Terminal Giwangan Yogyakarta)”, 2017. Dosen pembimbing I Dr. Sigit Haryono S.Sos, Msi dan Dosen pembimbing II Dr. Meilan Sugiarto S.Sos, M.Si.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Sumber Selamat, Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Kepercayaan Pelanggan Bus Sumber Selamat, Pengaruh Citra Merek terhadap Kepercayaan Pelanggan Bus Sumber Selamat.

Tipe Penelitian ini *explanatory*. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuesioner, dimana jenis penelitian memberikan kuesioner kepada Pelanggan Bus Sumber Selamat di Terminal Giwangan Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan menggunakan metode *Systematic Random Sampling*. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Bus Sumber Selamat di Terminal Giwangan Yogyakarta. Ukuran sampel sebesar 60 responden yang tidak diketahui populasinya. Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Statistik Deskriptif, Analisis Statistik Inferensial yang menggunakan Analisis Jalur (*Path*).

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari kesimpulan yaitu Citra Merek (X) Bus Sumber Selamat di Terminal Giwangan Yogyakarta berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Z). Kepuasan Pelanggan (Z) berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan Pelanggan (Y) Bus Sumber Selamat di terminal Giwangan Yogyakarta. Citra Merek (X) berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan Pelanggan (Y) Bus Sumber Selamat di terminal Giwangan Yogyakarta.

Berdasarkan hasil penelitian, maka saran dalam penelitian ini adalah perusahaan harus mengembangkan Citra Merek (X), Kepuasan Pelanggan (Z) dan Kepercayaan Pelanggan (Y), karena Citra Merek berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Pelanggan Bus Sumber Selamat, Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan Pelanggan Bus Sumber Selamat, Citra Merek berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan Pelanggan Bus Sumber Selamat. Untuk penelitian berikutnya, sebaiknya menambah variabel yang lebih banyak, populasi yang lebih luas dan ukuran sampel yang lebih besar lagi sehingga dapat memperbarui konsep – konsep yang sudah ada.

**Kata Kunci: Citra Merek (X), Kepuasan Pelanggan (Z) dan Kepercayaan Pelanggan (Y).**

