

**ANALISIS PERBEDAAN PENGARUH  
KARAKTERISTIK MEREK TERHADAP KEPERCAYAAN  
DAN LOYALITAS MEREK PADA PRODUK DURABLE DAN  
NON DURABLE DI KOTA SURABAYA  
UNTUNG ANUGRAH  
ANUGRAH, UNTUNG**

**Pembimbing :** Dr. Sri Hartini S.E., M.Si.,

Karakteristik merek, kepercayaan merek, loyalitas merek, durable, nondurable.

BRAND NAME PRODUCTS; CONSUMER BEHAVIOR

KKB KK B 442 10 Anu k

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan pengaruh karakteristik merek terhadap kepercayaan merek dan loyalitas merek pada produk durable dan non-durable di kota Surabaya. Produk durable diwakili oleh telepon seluler Nokia dan produk non-durable diwakili oleh pasta gigi Pepsodent. Dalam penelitian ini variabel independen adalah karakteristik merek, variabel dependen adalah loyalitas merek, dan variabel antara adalah kepercayaan merek.

Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif dengan metode analisis jalur yang dilakukan dengan program AMOS 16.0. Hasil menunjukkan bahwa seluruh hipotesis diterima yang berarti terdapat perbedaan pengaruh karakteristik merek terhadap kepercayaan merek dan loyalitas merek pada produk durable dan nondurable. Dimana besar pengaruh karakteristik merek terhadap kepercayaan merek dan pengaruh kepercayaan merek terhadap loyalitas merek pada produk non-durable lebih besar dibanding produk durable.