

ABSTRAKSI

Seiring dengan era globalisasi saat ini, persaingan suatu perusahaan untuk menarik konsumennya sangat ketat ditambah lagi dalam menghadapi Masyarakat Ekonomi Asia (MEA) 2015 yang sedang gencar di sosialisasikan oleh pemerintah saat ini. Perusahaan baik swasta maupun milik pemerintah, dituntut untuk mampu bersaing dikancah nasional maupun internasional. Di sini perusahaan - perusahaan tersebut harus memiliki competitive advantage agar dapat memberikan nilai tambah pada produk atau jasa yang dimiliki agar konsumen merasa loyal terhadap produk tersebut. Berdasarkan uraian di atas, maka judul dalam penelitian ini adalah : **“Analisis Pengaruh Citra Merek dan Penanganan Komplain Terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Pengguna Handphone Merek Samsung di Universitas Islam Sultan Agung Semarang”**.

Tujuan penelitian ini adalah : untuk menganalisis pengaruh citra merek, penanganan komplain terhadap kepercayaan dan menganalisis pengaruh citra merek, penanganan komplain dan kepercayaan terhadap kinerja SDM. Penelitian ini menggunakan populasi mahasiswa Unissula yang menggunakan handphone Samsung, sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden. Teknik pengambilan sampel dengan metode *purposive sampling*. Metode analisis data yang digunakan adalah path analisis.

Hasil dari penelitian ini adalah : citra merek berpengaruh terhadap kepercayaan dan loyalitas pelanggan. Penanganan komplain berpengaruh terhadap kepercayaan dan loyalitas pelanggan. Kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Citra merek berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan melalui kepercayaan. Penanganan komplain berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan melalui kepercayaan.

Kata Kunci : Citra Merek, Penanganan Komplain, Kepercayaan, Loyalitas Merek