

**PERAN KEPUASAN PENGGUNA
DALAM MEMEDIASI PENGARUH KOMUNITAS MEREK
TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA MOTOR SPORT
KAWASAKI BAJAJ PULSAR 200ns
(STUDI PADA KOMUNITAS NAKED WOLVES INDONESIA
YOGYAKARTA)**

**Disusun oleh :
Jogas Irianto
NIM: 1136211011**

Abstrak

Pentingnya loyalitas pelanggan menuntut pihak manajemen perusahaan untuk dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. Banyak faktor yang dapat digunakan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan. Komunitas merek dan kepuasan merupakan beberapa faktor yang mempengaruhi loyalitas merek.

Penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan untuk menguji peran kepuasan pengguna dalam memediasi pengaruh komunitas merek terhadap loyalitas merek. Sampel penelitian ini adalah 37 orang anggota komunitas NWI Yogyakarta (*Naked Wolves Indonesia*). Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi dan *path analysis*.

Hasil penelitian ini telah memberikan bukti bahwa: 1) komunitas merek memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. 2)

Komunitas merek memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas merek, 3) Kepuasan pengguna memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas merek. 4) Kepuasan pengguna berperan dalam memediasi pengaruh komunitas merek terhadap loyalitas merek.

Kata kunci: komunitas merek, kepuasan pengguna, loyalitas merek