

## SUMMARY

# Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek dengan Kepuasan Konsumen sebagai variabel antara terhadap Loyalitas Konsumen: Studi Pada Konsumen McDonald's Citra Raya Cikupa Tangerang.

Created by Sugiarti Ruwasih

- Subject** : PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK  
DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL  
ANTARA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
- Subject Alt** : PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK  
DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL  
ANTARA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
- Keyword** : Kualitas Produk, Citra Merek, Kepuasan dan Loyalitas Konsumen.

### Description :

Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek dengan  
Kepuasan Konsumen sebagai variabel antara terhadap Loyalitas Konsumen:  
Studi Pada Konsumen McDonald's Citra Raya Cikupa Tangerang. Dibimbing  
oleh Bapak Abdurrahman,MM.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas  
produk dan citra merek dengan kepuasan konsumen sebagai variabel antara terhadap  
loyalitas konsumen pada McDonald's Citra Raya Cikupa.

Pada penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner sebanyak  
30 responden kepada konsumen yang membeli lebih dari 3 kali Di Kota Cikupa  
Tangerang untuk melakukan analisis uji validitas dan reliabilitas. Data – data yang  
telah memenuhi uji validitas dan reliabilitas maka dilakukan analisis lebih lanjut  
dengan menyebarkan kuesioner kembali sebanyak 100 sebagai responden. Adapun  
metode yang digunakan dalam pengambilan sampel ini adalah dengan menggunakan  
quota sampling, metode analisis data yang digunakan adalah Uji Validitas, Uji  
Reliabilitas, Analisis Regresi Berganda, Uji T dan Uji F dan Analisis Path (diagram  
jalur ) dengan menggunakan bantuan SPSS 18,0.

Hasil penelitian ini bertujuan untuk mencari pengaruh Kualitas Produk dan  
Citra Merek dengan kepuasan konsumen sebagai variabel antara terhadap Loyalitas  
Konsumen. Untuk melihat pengaruh secara parsial dan gabungan. Hasil dalam  
penelitian ini adalah  $0,00 < 0,05$  yang berarti bahwa Kualitas produk memiliki  
pengaruh terhadap Kepuasan konsumen McDonald's Citra Raya. Citra Merek  
memiliki nilai sebesar  $0,13 < 0,05$  yang berarti memiliki pengaruh terhadap kepuasan.  
Hasil secara gabungan Kualitas Produk, Citra Merek dan Kepuasan terhadap Loyalitas  
sebesar  $0,00 < 0,05$  artinya terdapat pengaruh secara gabungan terhadap Loyalitas.  
Tetapi dilihat secara parsial bahwa Citra merek tidak mempunyai pengaruh terhadap  
Loyalitas dengan nilai signifikan sebesar  $1,01 > 0,05$  dan Kualitas Produk juga tidak  
berpengaruh terhadap loyalitas mempunyai nilai signifikan sebesar  $5,43 > 0,05$ .

**Date Create** : 29/08/2014

**Type** : Text  
**Format** : PDF  
**Language** : Indonesian  
**Identifier** : UEU-Undergraduate-undergraduid\_201011080  
**Collection** : undergraduid\_201011080  
**Call Number** : 658.2 RUWp  
**Source** : Undergraduate these econom of faculty  
**Relation Collection** Universitas Esa Unggul  
**COverage** : Sivitas Akademika Universitas Esa Unggul  
**Right** : copyright2014@esaunggul

**Full file - Member Only**

If You want to view FullText...Please Register as MEMBER

**Contact Person :**

Astrid Chrisafi (mutiaraadinda@yahoo.com)

Thank You,

Astrid ( astrid.chrisafi@esaunggul.ac.id )

Supervisor