

ABSTRAK

Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Bedak Pigeon
Nama : Indah Teranasari
Program Studi : Manajemen

INDAH TERANASARI, Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Bedak Pigeon. (Dibimbing oleh Benny Gunawan). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, citra merek, dan harga terhadap loyalitas pelanggan bedak pigeon di wilayah Periuk kabupaten Tangerang. Metode Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang responden. Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang ditemui di wilayah Periuk kabupaten Tangerang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *non probability sampling*. Pengolahan data menggunakan *software SPSS Statistics 24.0*. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, variabel citra merek juga menjadi variabel dengan pengaruh paling besar terhadap loyalitas pelanggan diantara variabel lainnya yang diteliti dalam penelitian ini. Variabel kualitas produk juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kemudian untuk variabel harga tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Variabel kualitas produk, citra merek, dan harga secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan. Besarnya kontribusi kualitas produk, citra merek, dan harga terhadap loyalitas pelanggan sebesar 59,7%, artinya terdapat faktor lain sebesar 40,3% diluar variabel yang diteliti tersebut yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Citra Merek, Harga, Loyalitas Pelanggan, Bedak Pigeon.

ABSTRACT

Title : *Effect of Product Quality, Brand Image, and Prices for customer loyalty Pigeon Powder*

Name : Indah Teranasari

Study Program: Management

INDAH TERANASARI, *Effect of Product Quality, Brand Image, and Price on Customer Loyalty of Pigeon Powder.* (Supervised by Benny Gunawan). This study aims to determine the effect of product quality, brand image, and price on customer loyalty in Pigeon powder in the region of Periuk, Tangerang district. The analysis method used in this study is multiple linear regression. The sample in this study amounted to 100 respondents. Respondents in this study were people who were found in the area of Periuk, Tangerang district. The sampling technique used in this study is non probability sampling. Processing data using SPSS Statistics 24.0 software. The results in this study indicate that the brand image variable has a positive and significant effect on customer loyalty, the brand image variable is also the variable with the greatest influence on customer loyalty among other variables examined in this study. Product quality variables also have a positive and significant effect on customer loyalty, then the price variable does not significantly influence customer loyalty. Variables of product quality, brand image, and price together have a positive and significant effect. The contribution of product quality, brand image, and price to customer loyalty is 59.7%, meaning that there are other factors at 40.3% outside the studied variables that can affect customer loyalty.

Keywords : ***Product Quality, Brand Image, Price, Customer Loyalty, Pigeon Powder.***