

ABSTRAK

NOVIYANI, Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan Iklan Melalui Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Beng-Beng Kemanggisan, Jakarta Barat. (Dibimbing oleh ibu R.A Nurlinda).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan Iklan melalui Kepuasan Terhadap Loyalitas pelanggan Beng-Beng Kemanggisan, Jakarta Barat. Metode penelitian yang digunakan pada pengambilan sampel adalah *Purposive Sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Responden penelitian ini adalah pelanggan yang pernah membeli dan mengkonsumsi Beng-Beng di wilayah Kemanggisan, Jakarta Barat. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Analisis Jalur dan Uji Determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Citra Merek berpengaruh Terhadap Kepuasan, Kualitas Produk berpengaruh Terhadap Kepuasan, Iklan berpengaruh Terhadap Kepuasan, dan Kepuasan berpengaruh Terhadap Loyalitas. Selanjutnya Citra Merek tidak berpengaruh Terhadap Loyalitas, Kualitas Produk tidak berpengaruh Terhadap Loyalitas dan Iklan tidak berpengaruh Terhadap Loyalitas.

Kata Kunci: Citra Merek, Kualitas Produk, Iklan, Kepuasan, Loyalitas.

ABSTRACT

NOVIYANI, *Influence of Brand Image, Product Quality and Satisfaction Through Advertising on Beng-Beng Loyalty Customer Kemanggisan, West Jakarta. (Supervised by the Mrs. R.A Nurlinda).*

This study aims to determine how the influence of brand image, quality product and Satisfaction Through Advertising on Beng-Beng Loyalty Customer Kemanggisan, West Jakarta. The method used purposive sampling with a sample size of 100 respondents. Respondents are customers who purchase and consume Beng-Beng in Kemanggisan area, West Jakarta. Data analysis techniques used in this study are Validity, Test Reliability, Analysis and Test Determination.

The results showed that the effect Brand Satisfaction, Quality Products influential Satisfaction, Advertising influential Satisfaction, Loyalty and Satisfaction effect. Further Brand Loyalty has no effect, no effect of Product Quality and Advertising Loyalty Loyalty has no effect.

Keywords: Brand, Quality Products, Advertising, Satisfaction, Loyalty.