

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN

(Studi Pada Pengguna Pasta Gigi Pepsodent di Jombang)

ABSTRAK

Oleh:

Fendi Budiyanto

Dosen Pembimbing:

Dr Siti Zuhroh M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk dan citra merek terhadap loyalitas konsumen produk pasta gigi pepsodent. Penelitian ini berbentuk kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanasi (*explanatory research*), dan menggunakan pengukuran skala bipolar adjective. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna pasta gigi pepsodent yang berdomisili di kecamatan Jombang. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 101 orang yang diambil dengan teknik *purposive sampling*. Metode pengumpulan data dengan cara penyebaran angket. Analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk dan citra merek berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen

Kata Kunci: Kualitas Produk, Citra Merek, Loyalitas Konsumen

***THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY AND BRAND IMAGE OF
COSTUMER LOYALITY
(Study on Users of Toothpaste Pepsodent in Jombang)***

by :

Fendi Budiyanto

Mentor:

Dr Siti Zuhroh M.Si

This research is intended to find out and analyze the Influence of a product quality and brand image perception toothpaste Pepsodent costumer loyalty. This research is quantitative form explanatory research using the bipolar adjective measurement scale. The population in this study are users of toothpaste Pepsodent and those who live in the sub-district of Jombang. While the sample in the study was 101 people taken using purposive sampling technique. Data collection methods by means of questionnaires. Data analysis using multiple linear regression analysis whith help of the SPSS program. The result of the study show that the variables of product quality and brand image oy have a positive effect on the variables of costumer loyalty

Keywords: Quality Product, Brand Image, Costumer Loyalty