

Dr. YULASMI, SE., MM

NIDN : 1019087501

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Toko Kue Elna Bukittinggi. Metode analisis data menggunakan kuesioner, dengan sampel 60 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dan Analisis Jalur.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Produk Dan Citra Merek berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. Kontribusi variabel Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening berpengaruh sebesar 78,2% sedangkan sisanya sebesar 21,8% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan Manajemen Perusahaan dapat meningkatkan Loyalitas dengan meningkatkan Kualitas Produk Dan Citra Merek Dan Kepuasan Konsumen pada Toko Kue Elna Bukittinggi melalui masing-masing indikator.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Citra Merek, Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine how big the influence of product quality and brand image on loyalty with consumer satisfaction as an intervening variable at the Elna Bukittinggi cake shop. Methods of data analysis using a questionnaire, with a sample of 60 respondents. The data analysis method used is multiple linear regression analysis and path analysis.

Based on the results of the study indicate that product quality and brand image have a positive and significant effect on consumer satisfaction and product quality and brand image on loyalty with consumer satisfaction as an intervening variable. Contribution of Product Quality and Brand Image to Loyalty with Consumer Satisfaction as Intervening Variable has an effect of 78.2% while the remaining 21.8% is influenced by other variables outside this study.

Based on the results of this study, it is expected that the company's management can increase loyalty by improving product quality and brand image and consumer satisfaction at the Elna Bukittinggi cake shop through each indicator.

Keywords: Product Quality, Brand Image, Consumer Satisfaction and Loyalty