

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh : 1) kualitas produk terhadap kepuasan konsumen. 2) kualitas produk terhadap reputasi merek. 3) kepuasan konsumen, dan reputasi merek terhadap loyalitas konsumen. Meskipun banyak faktor lain yang mempengaruhi loyalitas konsumen, penelitian ini hanya membahas kualitas produk, kepuasan konsumen dan reputasi merek. Data diperoleh dari 98 responden dengan menggunakan kuesioner. Analisis data dengan spss 16. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : 1) kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. 2) kualitas produk berpengaruh positif terhadap reputasi merek. 3) kepuasan konsumen dan reputasi merek terhadap loyalitas konsumen.

Kata kunci : Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen Reputasi Merek , dan Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

This Study aims to describe and analyse the effect of : 1) the quality of the product on customer satisfaction. 2) the quality of the product on brand reputation. 3)customer satisfaction and brand reputation on customer loyalty. Although many factors can be used to improve customer loyalty, we concern on the quality of the product, customer satisfaction, and brand reputation. Data has gathered from 98 respondents by using questioners. We analyzed data using SPSS 16. The analysis indicate that :1) the quality of the product on customer satisfaction. 2) the quality of the product on brand reputation. 3)customer satisfaction and brand reputation on customer loyalty.

Keyword :the quality of the product, customer satisfaction, brand reputation , customer loyalty.