

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas produk dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan. Variabel independen yang digunakan adalah kualitas produk dan citra merek dan variabel intervening adalah kepuasan, sedangkan variabel dependen yang digunakan adalah loyalitas pelanggan.

Populasi pada penelitian ini adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi UNISSULA angkatan 2011-2014 yang masih aktif dan yang memakai kartu prabayar IM3. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling* dan diperoleh sebanyak 100 responden sebagai sampel. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan program windows SPSS versi 16.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan, citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan, dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : kualitas produk, citra merek, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan.

ABSTRACT

This study aimed to examine the effect of product quality and brand image on customer loyalty through satisfaction. The independent variables used were the product quality and brand image and intervening variables are satisfaction, while the dependent variable used is customer loyalty.

The population in this study is the Faculty of Economics 2011-2014 UNISSULA forces were still active and that use prepaid cards IM3. Sampling was done by purposive sampling and obtained a sample of 100 respondents. The analysis tool used is multiple linear regression. Data analysis techniques in this study using SPSS version 16 program windows.

Based on the results of the study show the influence, product quality and significant positive effect on customer satisfaction and customer loyalty, brand image and significant positive effect on customer satisfaction and customer loyalty, and customer satisfaction and significant positive effect on customer satisfaction.

Keywords: product quality, brand image, customer satisfaction, customer loyalty.