

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN AIR MINUM DALAM KEMASAN AQUA (Studi Kasus pada Konsumen Aqua di Lingkungan STIE Ekuitas)

Ditulis oleh :

Wildan Muhammad Sidik, A10110213

(Dibawah bimbingan : Teguh Iman Basuki, S.kom., M.M)

Dalam kondisi persaingan bisnis yang semakin ketat hal yang penting adalah mempertahankan pelanggan. Pada kondisi ini loyalitas konsumen dibutuhkan agar perusahaan mampu bertahan. Untuk itu kualitas produk dan citra merek memegang peranan penting dalam terciptanya loyalitas konsumen. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan citra merek terhadap loyalitas konsumen air minum dalam kemasan Aqua.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan verifikatif, peneliti mengumpulkan data melalui penyebaran kuesioner terhadap 95 responden yang merupakan mahasiswa STIE EKUITAS. Data yang didapat diolah secara manual maupun program komputer. Uji statistik yang digunakan untuk menganalisis data meliputi uji validitas dan reliabilitas, analisis korelasi, determinasi, dan analisis jalur.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah diperoleh skor kualitas produk sebesar 2549 dan citra merek sebesar 1357 dengan kategori tinggi sedangkan loyalitas konsumen sebesar 1182 dengan kategori cukup. Hubungan kualitas produk dan citra merek terhadap loyalitas konsumen sebesar 40,123 yang cukup besar, hubungan kualitas produk terhadap loyalitas sebesar 2,168, hubungan citra merek terhadap loyalitas konsumen sebesar 8,697 yang berarti baik.

Kata Kunci : Citra Merek, Loyalitas Konsumen, Kualitas Produk

EFFECT OF PRODUCT QUALITY AND BRAND IMAGE TO DRINKING WATER CONSUMER LOYALTY IN AQUA PACKING

(Study On Consumer In Aqua Packing At STIE Ekuitas Neighbourhood)

Arranged by :

Wildan Muhammad Sidik, A10110213

(Conselor Lecture : Teguh Iman Basuki, S,kom., M.M)

Under conditions of business competition is getting tougher important thing is to retain customers. In this condition the customer loyalty needed for the company to survive. For the quality of the product and brand image plays an important role in the creation of consumer loyalty. This study was conducted to determine the effect of product quality and brand image terhadap consumer loyalty Aqua bottled water.

This study used a descriptive and verification methods, the researchers collected data through questionnaires to 95 respondents who are students STIE EQUITY. The data obtained is processed manually or computer program. The statistical test used to analyze the data covering the validity and reliability, correlation analysis, determination, and path analysis.

The conclusion of this study was obtained product quality scores for 2549 and 1357 with the brand image of high category while consumer loyalty by 1182 with enough category. Relationships product quality and brand image on consumer loyalty of a sizeable 40.123, relationship quality products to the loyalty of 2.168, the relationship of brand image to consumer loyalty of 8.697 which means good.

Keywords: Brand Image, Customer Loyalty, Quality Products