

ABSTRAK

Dalam penelitian ini penulis mengambil judul "Pengaruh Kualitas Produk dan *Brand Image* Terhadap Loyalitas Konsumen PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk". Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kualitas produk, *brand image* dan mengetahui tingkat loyalitas konsumen PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk serta mengetahui pengaruh kualitas produk dan *brand image* terhadap loyalitas konsumen.

Untuk mengukur dan menganalisa hubungan antara variabel-variabel tersebut di atas penulis menyebarkan 70 responden. Kemudian dari hasil tanggapan responden yang dilakukan dengan metode statistik deskriptif, uji validitas dan uji reliabilitas, statistik uji t (parsial), statistik uji F (simultan), analisis koefisien korelasi *rank spearman* dan analisis koefisien determinasi/regresi.

Dari hasil penelitian, tanggapan sebagian besar responden terhadap kualitas produk PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk dapat dikatakan baik atau setuju, Tanggapan sebagian besar responden terhadap *brand image* dapat dikatakan baik atau setuju dan tanggapan sebagian besar responden terhadap loyalitas konsumen dapat dikatakan baik atau setuju.

Secara parsial ada pengaruh signifikan antara kualitas produk terhadap loyalitas konsumen dan secara parsial ada pengaruh signifikan antara *brand image* terhadap loyalitas konsumen. Ada pengaruh secara simultan antara kualitas produk dan *brand image* terhadap loyalitas konsumen. Berdasarkan analisis statistik, loyalitas konsumen dipengaruhi oleh kualitas produk dan *brand image* sebesar 75,3%, sedangkan sisanya sebesar 24,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak termasuk dalam penelitian ini, misalnya: harga, kualitas jasa, promosi, kepuasan dan lainnya.

Kata kunci: Kualitas Produk, *Brand Image* dan Loyalitas Konsumen