

ABSTRAK

Dalam penelitian ini penulis mengambil judul "Pengaruh Kualitas Produk dan *Brand Image* Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk *Grand Furniture* Pada PT *Formcase Industries* Tangerang." Tujuan dari penelitian yang dilakukan penulis adalah untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kualitas produk, *brand image* dan mengetahui tingkat loyalitas pelanggan, mengetahui pengaruh kualitas produk, *brand image* terhadap loyalitas pelanggan produk *Grand Furniture* Pada PT *Formcase Industries* Tangerang.

Untuk mengukur dan menganalisa hubungan antara variabel-variabel tersebut di atas penulis menyebarkan 40 responden (perusahaan) yang memakai produk *Grand Furniture* PT *Formcase Industries* Tangerang. Kemudian dari hasil tanggapan responden yang dilakukan dengan metode statistik yaitu dengan statistik deskriptif, uji validitas dan uji reliabilitas, analisis validitas dan realibilitas, koefisien korelasi *spearman rank*, koefisien determinasi/regresi dan persamaan garis regresi berganda serta uji hipotesis: uji t (parsial) dan uji F (simultan).

Dari hasil penelitian bahwa tanggapan sebagian besar responden terhadap pelaksanaan kualitas produk yang dilakukan oleh PT *Formcase Industries* dapat dikatakan baik atau setuju, Tanggapan sebagian besar responden terhadap *brand image* yang dilakukan oleh PT *Formcase Industries* dapat dikatakan baik atau setuju, dan tanggapan sebagian besar responden terhadap loyalitas pelanggan PT *Formcase Industries* dapat dikatakan baik atau setuju.

Hubungan antara variabel kualitas produk dengan loyalitas pelanggan yaitu sebesar 0,818, maka dapat disimpulkan bahwa besarnya hubungan antara kualitas produk menunjukkan hubungan yang sangat kuat dan positif, dan hubungan antara variabel *brand image* dengan loyalitas pelanggan yaitu sebesar 0.754, maka dapat disimpulkan bahwa besarnya hubungan antara *brand image* menunjukkan hubungan yang kuat dan positif (searah).

Secara parsial ada pengaruh signifikan antara kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan dan secara parsial ada pengaruh signifikan antara *brand image* terhadap loyalitas pelanggan. Ada pengaruh secara simultan antara kualitas produk dan *brand image* terhadap loyalitas pelanggan. Pengaruh kualitas produk dan *brand image* terhadap loyalitas pelanggan PT *Formcase Industries*, berdasarkan analisis statistik diperoleh besarnya pengaruh kualitas produk dan *brand image* terhadap loyalitas pelanggan PT *Formcase Industries* adalah sebesar 81.3%, artinya loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh kualitas produk, dan *brand image* sebesar 81.3%, sedangkan sisanya sebesar 18.7% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak termasuk dalam penelitian ini, misalnya: atribut-atribut produk, harga, promosi, saluran distribusi, citra perusahaan dan kualitas layanan.

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