

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Brand Image and Product Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty Milk Brand Ultrajaya in Supermarket Meruya North, West Jakarta. The research design is causal research. The sample in this study were taken by using convenience sampling by distributing questionnaires to 100 customers in supermarket dairy brands Ultrajaya West Jakarta. Data analysis techniques were Analyzed using PLS (Partial Least Square) through software SmartPLS.

These results indicate that the brand image positive and significant impact on customer satisfaction, product quality positive and significant impact on consumer satisfaction, consumer satisfaction positive and significant impact on customer loyalty, brand image positive and significant impact on customer loyalty, and product quality have no significant effect customer loyalty.

*Keywords : Brand Image, Product Quality, Customer Loyalty, Satisfaction
Consumer*



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh Citra Merek, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Pelanggan Susu Merek Ultrajaya di Supermarket Meruya Utara, Jakarta Barat. Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian kausal. Sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan *convenience sampling* dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 100 konsumen susu merek Ultrajaya di supermarket Jakarta Barat. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan teknik analisis PLS (*Partial Least Square*) melalui *software* SmartPLS.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dan kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Citra Merek, Kualitas Produk, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Konsumen



UNIVERSITAS
MERCU BUANA