

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN**

(Studi pada pengguna Sepatu Converse di Daerah Istimewa Yogyakarta)

Oleh :

Moch Andre Irawan

20150410142

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan, Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan, Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan serta hubungan tidak langsung antara Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan yang dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan. Subjek penelitian ini adalah Studi pada pengguna Sepatu Converse di Daerah Istimewa Yogyakarta yang telah melakukan pembelian lebih dari satu kali. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 150 responden yang ditentukan dengan teknik *purposive sampling*. Alat analisis yang digunakan *Structural Equation Modeling* (SEM)

Berdasarkan analisis diperoleh hasil bahwa Citra Merek dan Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, Citra Merek dan Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, serta hubungan tidak langsung antara Citra Merek dan Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan yang di mediasi Kepuasan Pelanggan

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

***THE INFLUENCE OF BRAND IMAGE AND PRODUCT QUALITY
ON CUSTOMERS SATISFICATION AND CUSTOMERS LOYALTY***

(Study Of The Use Converse Shoes In Yogyakarta)

Oleh :

Moch Andre Irawan

20150410142

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of Brand Image and Product Quality on Customer Satisfaction, Customer Satisfaction on Customer Loyalty, Brand Image and Product Quality to Customer Loyalty and indirect relationship between Brand Image and Product Quality to Customer Loyalty mediated by Customer Satisfaction. The subject in this research is Asiang Coffee Shop customers in Pontianak City who had visited more than twice on one week. The sample in this research sample of 150 respondents determined by purposive sampling technique. Analysis tool used in this research is the Structural Equation Modeling (SEM).

Based on the analysis, it is found that Brand Image and Product Quality have positive and significant effect to Customer Satisfaction, Customer Satisfaction has positive and significant influence to Customer Loyalty, Brand Image and Product Quality have positive and significant impact to Customer Loyalty, and indirect effects between Brand Image and Quality Products have a positive and significant impact on Customer Loyalty mediated by Customer Satisfaction.

Keywords: Brand Image, Product Quality, Customers Satisfaction, Customers Loyalty.